

Права на пътниците

В съответствие с разпоредбите на Европейски регламент 261/2004
(Европейски парламент /Съвет на Европейския съюз)

Правата, описани в настоящия документ, се прилагат по-конкретно при следните условия:

- Имате потвърдена резервация за полета,
- регистрацията Ви е приключила и сте пристигнали на място преди посочения час за регистрация, или в случай, че няма посочен час за регистрация, 45 мин преди часа за излитане на полета, предвиден по разписание,
- пътувате с билет, закупен на общодостъпна тарифа, или с билет, издаден като част от програма за лоялни клиенти,
- заминавате от летище в Европейския съюз (ЕС).

Внимание: ако заминавате от летище, намиращо се в трета държава (извън ЕС), правата, описани в този документ, се прилагат само ако пътувате с полет, осъществяван от компания в Европейския съюз, а дестинацията Ви е летище в Европейския съюз и ако няма местни разпоредби, предвидени при заминаване от тази трета страна.

1. Отмяна на полет

1.1 Помощ в случай на отменен полет

Ако полетът Ви е анулиран, можете да изберете една от следните възможности:

- да продължите пътуването си до крайната дестинация, веднага щом това стане възможно при условия за превоз, сходни на посочените от превозвача, или на следващата удобна за Вас дата при наличие на свободни места; или.
- да Ви бъдат възстановени сумите за незавършената(ите) част(и) от маршрута и за вече завършената(ите) част(и) от маршрута, ако решите да не продължите пътуването си и да се върнете до точката на заминаване, посочена на билета.

Освен това, получавате безплатно:

- храна или лека закуска и/или напитка в зависимост от времето на изчакване;
- настаняване (включен трансфер от/до хотел и летище), ако се налага престой за изчакване;
- предплатена телефонна карта (или възстановяване на суми при поискване за до два разговора (с продължителност до 5 мин всеки един от тях), до 2 факса или до 2 имейла).

1.2 Обезщетение при анулиран полет

В случай на анулиране на Вашия полет имате право на обезщетение, освен ако:

- решението за анулиране е било взето поради извънредни обстоятелства, които не е било възможно да се избегнат и ако компанията е предприела всички разумни мерки, за да се избегне анулирането;

- сте били информирани за анулирането минимум 2 седмици преди предвиденото по разписание заминаване;
- сте били информирани за анулирането в периода между 2 седмици и 7 дни преди предвиденото заминаване и Ви е била предложена промяна на маршрута, която да Ви позволи да отпътувате най-много 2 часа преди предвидения час на заминаване и да пристигнете на крайната си дестинация максимум 4 часа след предвидения час на пристигане;
- сте били информирани за анулирането поне 7 дни преди предвиденото заминаване и Ви е била предложена промяна на маршрута, която да Ви позволи да отпътувате най-много 1 час преди предвидения час на заминаване и да пристигнете на дестинацията си максимум 2 часа след предвидения час на пристигане.

Това обезщетение не може да Ви бъде изплатено на летището. Затова е необходимо да се свържете с нашия Отдел за обслужване на клиенти (вж. раздел 5). Можете да изберете между обезщетение под формата на ваучер за превоз, който не подлежи на възстановяване или на парично обезщетение.

Стойност на компенсационния ваучер (не подлежи на възстановяване):

- А - Полети до 1500 км: 350 евро*
- Б - Полети над 1500 км в рамките на ЕС и всички останали полети от 1500 км до 3500 км: 500 евро*
- В - Всички останали полети: 800 евро*

Стойност на паричното обезщетение:

- А - Полети до 1500 км: 250 евро*
- Б - Полети на повече от 1500 км в рамките на ЕС и всички останали полети от 1500 км до 3500 км : 400 евро*
- В - Всички останали полети: 600 евро*

**Размерът на Вашето обезщетение може да бъде намален с 50%, ако времето на пристигане на заместващия полет не надвишава с 2 часа (А), с 3 часа (Б) или с 4 часа (В) първоначално планирания час на пристигане за Вашия полет. Тази схема на обезщетение се основава на Регламент (ЕО) № 261/2004. Ако полетът Ви заминава от неевропейско летище (но дестинацията Ви е в рамките на Европейския съюз), могат да се прилагат местните нормативни разпоредби и други схеми на обезщетение. За повече информация можете да се свържете с Отдела за обслужване на клиенти (вж. параграф 5).*

2. Закъснение

2.1 Помощ в случай на закъснение

В случай на закъснение на полет с над 2 часа от първоначалния предвиден за заминаване час, ще получите бесплатно:

- храна или лека закуска и/или напитка в зависимост от времето за изчакване;

- настаняване (с включен транспорт за връзка), ако е необходим по-продължителен престой;
- предплатена телефонна карта (или възстановяване на суми при поискване за два телефонни разговора (всеки до 5 минути) или 2 факса или 2 имейла).

освен ако тази помощ не би причинила по-голямо закъснение. Ако полетът е със закъснение от по-малко от 5 часа, а Вие не желаете да продължите пътуването си, можете да получите възстановяване на суми за частта/частите от пътуването Ви, която/които не е била/не са били осъществена/осъществени или в противен случай можем да Ви пренасочим към посочената на билета Ви отправна точка на заминаване.

2.2 Обезщетение в случай на закъснение

В случай на закъснение от най-малко 3 часа на пристигането Ви до крайната дестинация, ще Ви бъде предоставено обезщетение, освен ако това закъснение не е в резултат от извънредни обстоятелства, които не е било възможно да бъдат предвидени от превозвача и ако този превозвач е предприел всички мерки за избягване на съответното закъснение.

Това обезщетение не може да Ви бъде изплатено на летището. Затова е необходимо да се свържете с нашия Отдел за обслужване на клиенти (вж. раздел 5). Можете да избирате между обезщетение под формата на ваучер за превоз, който не подлежи на възстановяване или на парично обезщетение.

Стойност на компенсационния ваучер (не подлежи на възстановяване):

- А - Полети до 1500 км: 350 евро*
- Б - Полети над 1500 км в рамките на ЕС и всички останали полети от 1500 км до 3500 км: 500 евро*
- В - Всички останали полети: 800 евро*

Стойности на обезщетението:

- А - Полети до 1500 км: 250 евро*
- Б - Полети над 1500 км в рамките на ЕС и всички останали полети от 1500 км до 3500 км : 400 евро*
- В - Всички останали полети: 600 евро*

**Размерът на Вашето обезщетение може да бъде намален с 50%, за полети на и над 3500 км, ако полетът Ви е кацнал от 3 до 4 часа след предвидения час на пристигане. Тази схема на обезщетение се основава на Регламент (ЕО) № 261/2004. Ако полетът Ви заминава от неевропейско летище (но дестинацията Ви е в рамките на Европейския съюз), могат да се прилагат местните нормативни разпоредби и други схеми на обезщетение. За повече информация можете да се свържете с Отдела за обслужване на клиенти (вж. параграф 5).*

3. Отказ от достъп на борда

В случай на полет с по-голям брой резервирани места от наличните свободни такива, пътниците, които желаят, ще могат доброволно да разменят своите запазени места с

обезщетение под формата на ваучер за компенсация. Също така Air France/KLM ще окаже подходяща помощ на тези пътници (вж. параграф 3.1 по-долу).

Ако при напускането на самолета се окаже, че броят на доброволците е недостатъчен и Ви бъде отказано качване на борда против Вашата воля, Вие ще получите помощ и компенсация, при условие че сте спазили описаните по-горе правила за присъствие при качване на борда. Не бихте могли да се възползвате от посочените помощ и компенсация, ако отказаният Ви достъп на борда е свързан със здравословни причини, безопасност, сигурност или поради неподходящи документи за пътуване.

3.1 Помощ в случай на отказан достъп на борда

Ако получите отказ от достъп на борда, може да изберете една от следните възможности:

- да продължите пътуването си до крайната дестинация възможно най-скоро при съпоставимите условия за транспорт, посочени от превозвача, или на по-късна дата, съобразена с Вашите предпочитания и в зависимост от свободните места, или
- да получите възстановяване на сумите за незавършената(ите) част(и) от пътуването и за вече завършената(ите) част(и) от пътуването, ако решите да не продължите пътуването си и се върнете към началната си точка, както е посочено на билета.

Освен това, получавате безплатно:

- храна или лека закуска и/или напитка в зависимост от времето на изчакване;
- настаняване (включен трансфер от/до хотел и летище), ако се налага престой за изчакване;
- предплатена телефонна карта (или възстановяване на сумите при поискване на до два разговора (с продължителност до 5 мин всеки един от тях), до 2 факса или до 2 имейла).

3.2 Обезщетение в случай на отказ от достъп на борда

Ако Ви бъде отказано качване на борда, ще Ви бъде предоставено обезщетение, освен ако отказът за качването Ви на борда не е свързан с причини от здравословен характер, такива, свързани с проверка за сигурност, полицейски формалности или поради нередовни пътнически документи. Обезщетението ще Ви бъде предоставено на летището. Можете да избирате между компенсационен ваучер, който не подлежи на възстановяване или на парично обезщетение.

Стойност на компенсационния ваучер (не подлежи на възстановяване):

- А - Полети до 1500 км: 350 евро*
- Б - Полети над 1500 км в рамките на ЕС и всички останали полети от 1500 км до 3500 км: 500 евро*
- В - Всички останали полети: 800 евро*

Размери на стойността на паричното обезщетение:

- А - Полети до 1500 км: 250 евро*

- Б - Полети над 1500 км в рамките на ЕС и всички останали полети от 1500 км до 3500 км : 400 евро*
- В - Всички останали полети: 600 евро*

***Размерът на Вашето обезщетение може да бъде намален с 50%, ако часът на пристигане на заместващия полет не надвишава с 2 часа (А), 3 часа (Б) или 4 часа (В) предвидения час на пристигане на първоначалния Ви полет.*

Тази схема на обезщетение се основава на Регламент (ЕО) № 261/2004. Ако полетът Ви заминава от неевропейско летище (но дестинацията Ви е в рамките на Европейския съюз), могат да се прилагат местните нормативни разпоредби и други схеми на обезщетение. За повече информация можете да се свържете с Отдела за обслужване на клиенти (вж. параграф 5).

4. Настаняване в по-ниска класа

Ако сте настанен против своята воля в по-ниска от посочената на билета Ви класа, можете да поискате възстановяване на:

- 30 % от цената на билета за всички полети от 1 500 км или по-малко, или
- 50 % от цената на билета за всички полети от над 1 500 км на територията на Съюза и всички полети от 1 500 км до 3 500 км, или
- 75% от цената на билета за всеки друг полет.

5. Заявки за възстановяване на суми, обезщетение в случай на отмяна и закъснение на полет и друг вид запитвания

Както е посочено по-горе, ако не желаете да продължите своето пътуване по следните причини:

- полетът Ви е отменен, или
- полетът Ви е със закъснение от поне 5 часа, или
- сте получили отказ от достъп на борда

ВВие можете да се възползвате от възстановяване на сумата за незавършената(ите) част(и) от маршрута и за вече завършената(ите) част(и) от маршрута в нашият Отдел за обслужване на клиенти, чиито координати са уточнени в раздела „[Свържете се с нас](#)“ на нашата интернет страница.

Заявленията за възстановяване на суми и за обезщетение трябва да са адресирани до превозвача, който е изпълнил полета или който е трябвало да го изпълни.

За контакти с Air France/KLM във връзка със заявление за възстановяване на суми, рекламация, свързана с обезщетение, или с всякакво друго заявление, можете да се свържете с нашия отдел за обслужване на клиенти, чиито координати са уточнени в раздела „[Свържете се с нас](#)“ на нашата интернет страница.

6. Компетентни административни органи

Всяка държава-членка на Европейския съюз е определила орган, отговорен за прилагането на правилата за помощ и обезщетение, приети за нередностите, посочени в



тази брошура. Информация за изброените случаи е достъпна на следния интернет адрес:
[National Enforcement Bodies \(NEB\) \(europa.eu\)](https://european-council.europa.eu/media/e3000420/1678426611211/EN/National_Enforcement_Bodies_NEB.pdf)

Ако искате да подадете жалба и да получите обезщетение в случай на нередност, без да се налага да плащате такса за обработка на трета страна, Европейската комисия съветва пътниците да се свържат директно с превозвача, без да използват посредничеството на организация, приемаща жалби. (Данните за контакт са достъпни на уебсайта на авиокомпанията, осъществяваща полета).

[Попълване на формуляра](#)

Актуализирана версия, септември 2024 г.