

Харта на потребителя на туристически услуги

Тази харта има за цел да подобри достъпа и разбирането на потребителите за туристическите услуги и да повиши качеството на обслужването. Хартата помага на потребителите да разбират и защитават правата си и да изискват по-добро обслужване. Тя е в духа на коректните отношения, взаимното уважение, за качествени, бързи и лесни за достъп услуги. С нея ние поемаме ангажимент да спазваме високи стандарти за качество на предоставяните от нас туристически услуги.

Туроператорска и/или туристическа агентска дейност на територията на Република България се извършва от регистрирано по Закона за туризма лице, вписано в [Националния регистър на ТО/ТА](#), както и от лица с право да извършват такава дейност по законодателството на друга държава-членка на ЕС и на държава, подписала Споразумението за Европейското икономическо пространство или на Конфедерация Швейцария.

Вашите права

(какво можете да очаквате от нас?)

- Да работим с най-високо ниво на професионализъм и експертиза.
- Да се отнасяме с уважение към Вас.
- Да предоставим цялата съществена информация за:
 - основните характеристики на туристическите услуги;
 - идентификация на туроператора и туристическия агент, вкл. данни за лицата, придружаващи потребителите;
 - обща цена и условията за плащане;
 - минималния брой участници, необходим за провеждане на туристическия пакет;
 - информация за паспортните и визовите изисквания;
 - информация за възможността пътуващият да прекрати договора по всяко време преди започването на изпълнението на туристическия пакет;

- информация за задължителните и доброволни застраховки;
- информация за задълженията на туроператора;
- име и данни за контакт с местния представител на туроператора;
- наличните процедури за разглеждане на жалби и за възможностите за алтернативно решаване на потребителски спорове;
- документ за всяко направено плащане в брой или по банков път.
- Защита при несъстоятелност на туроператора.
- Гарантирана защита на вашите лични данни и информация.

Вашите ангажименти

(какво ние очакваме от Вас?)

- Коректно и своевременно подадени данни, необходими за резервацията и договора за туристически пакет.
- Да се запознаете с цялата налична информация за Вашето пътуване, предоставена от туроператора.
- Да изисквате счетоводен документ – касов бон/ фактура, за всяко плащане.
- Прозрачност, информираност и съдействие в процеса на работа.
- Да дадете оценка за качеството на обслужването.