

Корона

Вашите права като потребител

Съдържание

Билети за театър, концерт или спортно събитие	2
Пътувания.....	4
Ученически екскурзии, проектна седмица & Co.....	9
Частни училища и детски градини, фитнес	10

1. Билети за театър, концерт или спортно събитие

Планиран концерт, Open Air - събитие, театрално представление или спортно събитие & Co са отменени - следва да имате това предвид:

Внимание: Има нови законови промени засягащи арт, културните и спортните събития! Законът се прилага за частните събития, отменени след 13 март 2020 г., но не и за събития организирани от федералните или местните власти.

Законът предвижда, че вместо възстановяване на цената на билета може да бъде издаден ваучер.

1.1. Кои събития са засегнати?

- Арт или културни събития, например концертни събития или опера; театрални представления, филмови прожекции, представления;
- Затворени художествени или други културни институции, като музеи или паметници на културата;
- Спортни събития, като професионални тенис турнири, футболни първенства, но също така и маратони за любители бегачи, които заплащат такса за участие.

1.2. За ваучер в какъв размер трябва да се съглася или каква сума мога да получа обратно?

Законът предвижда стъпаловидно разпределяне според цената на билета:

- За билет на стойност до 70 Евро, трябва да приемете ваучер.
- За билет на стойност до 250 Евро, ще получите ваучер в размер на 70 Евро, а останалата сума ще получите в брой (до 180 Евро)
- За суми над 250 Евро, компанията може да издаде ваучер.

Няколко примера:

- Цена на билета 70 Евро: получавате само ваучер на стойност 70 Евро.
- Цена на билета 90 Евро: получавате ваучер за 70 Евро. Можете да получите сумата от 20 Евро обратно в брой.
- Цена на билета 250 Евро: получавате ваучер за 70 Евро. Можете да получите останалата сума от 180 Евро в брой.
- Цена на билета 300 Евро (или по-висока): получавате ваучер на стойност 70 Евро. Можете да получите останалата сума от 180 Евро в брой. Фирмата може да заплати останалата стойност от 50 евро ($300 - 70 - 180 = 50$) с ваучер.

Използване на ваучера и преотстъпване на друго лице: Можете да преотстъпите ваучера на всеки друг потребител. Можете (но не сте задължени) да използвате ваучера за друго събитие на организатора или за посещение на художествената или културната институция след повторното отваряне.

Забележка: Организаторът не може да изключва събития от обхвата на ваучера. Ако ваучерът не бъде осребрен до 31 декември 2022 г., имате право на незабавно възстановяване на сумата. Моля, обърнете внимание, че трябва да поискате това изрично от партньора по договора. Препоръчваме да го уведомите писмено (чрез препоръчано писмо), като посочите клиентския ви номер и приложите копие на ваучера.

За издаването, изпращането или осребряването на ваучера не е възможно да бъдете таксувани допълнително.

1.3. Купих няколко билета наведнъж. Какво важи сега?

Горепосочените законови разпоредби важат и ако сте закупили няколко билета с една покупка. Например договорният партньор може да издаде ваучер за всеки билет до 70 Евро. Същото се отнася и за събития с продължителност от няколко дни (например музикални фестивали). Ако са закупени билети за няколко дни, организаторът може да издаде например отделен ваучер за всяко събитие.

Ако услугите са частично отменени или ако културните средища и галерии са затворени за определен период, стойността на ваучера може да бъде ограничена до съответната сума, която отговаря на частичното отменяне.

1.4. Какво се случва, ако съм купил билетите през агент?

Тези законови разпоредби се прилагат и ако билетите са закупени чрез агент. Организаторът издава ваучер и трябва да го предаде на агента, а той следва да ви предаде ваучера незабавно.

1.5. Какво се отнася за дългосрочните абонаменти?

Вместо ваучера можете да поискате кредит за последващ абонамент.

Внимание! Първоначално организаторът може да ви предложи ваучер за цялата сума - но вие имате право да не се съласите. Ако не приемете ваучер за цялата сума, организаторът може да ви издаде ваучер само до 70 евро, и ще можете да получите останалата сума (до максимум 180 евро) в брой.

Препоръчваме ви да уведомите компанията с писмото за възстановяване на сумата на билета, че няма да приемете ваучер за цялата сума (примерно писмо може да намерите по-долу).

Законовите разпоредби не са приложими, ако организатора е държавна институция (федерален или общински орган) или юридическо лице, което е в мажоритарна собственост на федералния или общинския орган.

Съвет: Свържете се с организатора писмено чрез препоръчано писмо (запазете копие на писмото и пощенската разписка!) и поискайте възстановяване на цената на билета.

Важно! За цени на билети до и включително 250 евро: Информирайте незабавно компанията, че не се съгласявате с ваучери на стойност над 70 евро и изисквате заплащане на разликата към цената на билета.

Ако цената на билета ви е повече от 250 евро, откажете цялото възстановяване с ваучери и поискайте плащане на законната максимална сума от 180 евро.

За изтегляне – [Образец на писмо за възстановяване на заплатена сума за билет](#)

Забележка: Моля, имайте предвид, че разпоредбите се прилагат и ако сега закупите билет. Ако събитието бъде отменено през 2020 г., по-голямата част ще получат само ваучер!

2. Пътувания

Планира ли сте почивка или вече лятната отпуска – това следва да имате предвид:

Създадена е специална телефонна линия на Федералното министерство съвместно със Сдружението за информация на потребителя ([VKI](#)): 0800 201 211 (Понеделник до Неделя) от 9.00 до 15.00 Uhr.

2.1. Какви права имам, ако организаторът на пътуването го отмени?

В този случай, имате право да получите вашите пари обратно.

2.2. Мога ли да отменя безплатно вече резервирано от мен пакетно туристическо пътуване (Pauschalreise)?

Безплатното отменяне е възможно само ако началото на почивката и извънредната ситуация са близки във времето. Ако например дестинацията за пътуване не е в кризисен район, пряко засегнат от вируса, или ако почивката започва след няколко седмици, можете да изчакате и да следите по-нататъшното развитие на ситуацията.

Ако Федералното министерство на външните работи е обявило даден район за рисков, това би било напр. основателна причина за отмяна на почивката.

Внимание: Понастоящем Министерството на външните работи настоятелно съветва да се въздържате от ненужни пътувания. Всички държави по света в момента са определени с „висок риск за сигурността“ (ниво на сигурност 4 от 6). Тази извънредна стъпка трябва да бъде достатъчна причина за безплатно анулиране на едно такова туристическо пътуване.

Съвет: Свържете се с вашия туроператор! Следете внимателно и по-нататъшното развитие. Информирайте се за актуалните предупреждения за пътувания, директно от [уебсайта на Федералното министерство на външните работи](#)!

Още информация за пакетните туристически пътувания:

Ако сте резервирали пакетна екскурзия (напр. комбинация от няколко туристически услуги, най-често транспорт и настаняване), имате право да се откажете от договора за пакетното туристическо пътуване (Pauschalreise) безплатно преди началото на пътуването, ако на мястото за почивка възникнат извънредни обстоятелства или в непосредствена близост до него, които значително влияят на осъществяването на пътуването или пристигането. Такива обстоятелства са военни действия на дестинацията за пътуване, природни бедствия или избухване на сериозно заболяване на дестинацията за пътуване. Въпреки това, когато съществуват извънредни обстоятелства, трябва да се направи оценка въз основа на конкретните обстоятелства в конкретния случай.

За изтегляне – [Образец на писмо за отказ от пътуване в съответствие със Закона за пакетното пътуване.](#)

2.3. Кога трябва да се откажа от едно такова пътуване?

За съжаление, не можем да ви отговорим еднозначно на този въпрос. Винаги зависи от конкретния случай. Ясно е, че е възможна безплатна отмяна, ако в деня на заминаване има предупреждение за пътуване от страна на властите за вашата дестинация за почивка. Можете също така да го отмените безплатно малко преди началото на пътуването (около седмица), ако има опасна ситуация на мястото за почивка или в непосредствена близост до него.

Ако не желаете да изчакате до малко преди началото на пътуването, можете да се откажете отсега за своя сметка. По принцип, колкото по-рано пътуването бъде отменено, толкова по-ниски са разходите за анулиране.

В крайна сметка всеки пътник трябва да реши дали да отмени пътуването на по-ранен етап (за по-евтино) или да изчака и да види как се развива ситуацията.

Ако искате да изчакате и при наличието на извънредна ситуация на мястото на почивката, това може ви даде възможност да се откажете безплатно. Не може да бъде обаче изключено, че на по-късна дата безплатната отмяна няма да е възможна поради облекчаване на ситуацията.

2.4. Туроператорът ми предлага ваучер или презаписване вместо да ми върне заплатената сума за почивката. Трябва ли да се съглася с това?

Не. Законът за пакетните туристически пътувания (Pauschalreisegesetz) не предвижда смяна на резервацията до алтернативна дестинация, ако има съществуващ риск на договореното мястото за почивка. Издаването на ваучер вместо възстановяване на парите е допустимо, само ако се съгласите с това решение. Пътникът, както и туроператорът могат незабавно да договорят прекратяване на договора, включително възстановяване на цената на пътуването.

Така че, ако откажете ваучер или презаписване, туроператорът трябва да ви възстанови цената за пътуването. Можете да намерите примерно писмо [ТУК](#).

2.5. Мога ли да отменя безплатно индивидуалното пътуване, което вече съм резервирал?

Почиващите които организират пътуването си самостоятелно (тоест резервирали са само хотел или полета е резервиран отделно) имат право на безплатна анулиране при определени условия, напр. ако хотелът се намира в ограничена зона и следователно не е достъпен. Възможността за анулиране винаги трябва да се проверява във всеки отделен случаи и обикновено се оценява в съответствие със законодателството и съдебната практика на страната, в която се намира хотелът или авиокомпанията.

Ако обаче хотелът ви е достъпен, но не искате да пътувате поради настоящата ситуация, за съжаление ще трябва да заплатите съответните такси свързани с анулирането. След това можете на добра воля да опитате да постигнете споразумение с партньора по договора.

2.6. Мога ли да анулирам безплатно самолетен билет, ако съм резервирал само полет?

Можете да анулирате безплатно вашият самолетен билет само при основание, че причината за пътуването е вече отпаднала. Според съдебната практика това е когато е налице внезапно настъпване на извънредни обстоятелства които са опасни за средностатистическия пътник. Безплатното анулиране на полета, може да случи само след като се направи нужната преценка на конкретната рискова ситуация.

Ясно предупреждение за пътуване от страна на Федералното министерството на външните работи може да се счита за причина за основателна причина за анулиране на полета. Във всеки случай се свържете с вашата авиокомпания - някои предлагат и безплатна възможност за смяна на билета.

2.7. Авиокомпанията отмени полета ми и ми предлага ваучер или презаписване вместо вместо да ми върне заплатената сума. Трябва ли да се съглася с това?

Понастоящем много авиокомпаниите предлагат на своите клиенти заради анулирани полети само презаписвания или ваучер. Авиокомпаниите трябва да възстановят пълната цена на билета за

анулирания полет (член 8 от Европейския Регламент относно правата на пътниците, използващи въздушния транспорт).

Ако бъде отменен полет поради пандемията, ваучер или презаписване вместо възстановяване на заплатената сума е допустимо само ако се съгласите с това решение.

В случай, че откажете ваучер или презаписване, авиокомпанията трябва да ви възстанови заплатената сума за цената на пътуването. Можете да намерите примерно писмо [тук](#).

2.8. Имам самолетен билет за страна, в която има към момента обаче наложена забрана за влизане (напр. като в момента Израел и САЩ)?

Поради настоящата ситуация, в случай на резервации за полети до Израел и САЩ, има голяма вероятност да можете да се откажете безплатно от закупения самолетен билет.

Препоръчваме Ви навреме да уведомите съответната авиокомпания за желанието ви за анулиране на самолетния ви билет. Аргументирайте се, че е отпаднала причината за пътуване и че е невъзможно да пътувате.

Внимание: Това важи само докато има текуща забрана за влизане. По-нататъшни полети не могат да бъдат отменени безплатно освен ако няма основателна причина. Информирайте се редовно за актуалното развитие на ситуацията!

Как трябва да се свържа с авиокомпанията? Можете да използвате следния [образец на писмо от Камарата на работниците \(AK\)](#). Изпратете препоръчано писмо на авиокомпанията (Eingeschriebener Brief) и запазете копие от писмото и пощенската разписка! Препоръчваме ви също така да попълните контактната форма на уеб страница на съответната авиокомпания или да се свържите с авиокомпанията по имейл.

2.9. Какво се случва със самолетния ми билет, ако има предупреждение за пътуване от Федералното министерство на външните работи (както в момента напр. За Италия, Франция)?

Според информация на Министерството на външните работи, ниво на риск 6 (предупреждение за пътуване) се прилага за много страни (като в момента за Италия, Франция, Великобритания, Нидерландия, Испания, Русия).

Препоръчваме Ви да анулирате самолетния си билет навреме преди заминаването. Аргументирайте се, че е отпаднала причината за пътуване и че е невъзможно да пътувате.

Внимание: По-нататъшните полетни резервации не могат да бъдат отменени безплатно. Поради тази причина, информирайте се редовно за текущото развитие на ситуацията.

Как трябва да се свържа с авиокомпанията? Можете да използвате следния [образец на писмо от Камарата на работниците \(AK\)](#). Изпратете препоръчано писмо на авиокомпанията (Eingeschriebener Brief) и запазете копие от писмото и пощенската разписка! Препоръчваме ви също така да попълните контактната форма на уеб страница на съответната авиокомпания или да се свържите с авиокомпанията по имейл.

2.10. Резервирах пакетно туристическо пътуване и сега туроператорът настоява да платя остатъка. Трябва ли да го наравя?

Предварително: Туроператорът може да поиска максимум 20% от цената на пътуването като депозит. Туроператорът има право да поиска оставащото плащане най-рано 20 дни преди началото на пътуването и само при предаване на документите за пътуване.

Поради кризата с Корона вируса, туристическият бранш вероятно ще изпита сериозни сътресения. Много потребители се опасяват, че плащанията, които някога са направили на туроператора, няма да им бъдат върнати (или поне бързо върнати), дори ако имат право да се откажат безплатно от договора.

Ако вашият туроператор сега изисква останалата сума за вашата ваканция, една от възможностите е да задържите плащането за момента - ако все още не е сигурно, че пътуването ще се осъществи (така нареченото възражение за несигурност съгласно § 1052 ABGB - Unsicherheitseinrede nach § 1052 ABGB). Уведомете вашият оператор, че ако ситуацията се нормализира и пътуването може да се осъществи, вие ще се придържате към договора. Внимание: Това не се отнася за всички онлайн резервации! Ако сте резервирали с чуждестранен доставчик, който не оперира в Австрия, обикновено се прилага законодателството на страната, в която се намира доставчикът.

[Тук ще намерите примерно писмо относно гореспоменатото възражение за несигурност.](#)

Съвет: Ако сте уговорили с туроператора плащане с директен дебит чрез вашата кредитна карта, моля, свържете се веднага с вашата банка или компания и забранете транзакцията. Най-добре е да го сторите чрез електронната поща и отделно с препоръчано писмо (Eingeschriebener Brief), като запазете копие от писмото и пощенската разписка.

Моля, обърнете внимание, че безплатна отмяна е възможна само ако началото на почивката и опасната ситуация са близки във времето. Ясно е, че е възможна безплатна отмяна, ако в деня на заминаване има предупреждение за пътуване от страна на властите за вашата дестинация за почивка. Можете също така да го отмените безплатно малко преди началото на пътуването (около седмица), ако има опасна ситуация на мястото за почивка или в непосредствена близост до него.

Това означава: ако търсите безплатно анулиране, можете само да изчакате и да наблюдавате по-нататъшното развитие на ситуацията. По отношение на оставащото плащане бихте могли да използвате горните аргументи, за да изпратите споменатото писмо с обратна разписка. Важно: В допълнение към препоръчаното писмо, изпратете и имейл на туроператора.

2.11. На почивка съм в чужбина, какво мога да направя?

Свържете се незабавно с Федералното министерство на външните работи. Можете да се регистрирате, че се намирате в чужбина на следния линк:

<https://www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/auslandsservice/reiseregistrierung/>

Можете да се регистрирате за специалните полети до Виена чрез платформата <https://heimflug.austrian.com/>. Това изисква предварителна регистрация в сайта на Министерството на външните работи.

2.12. Отменям пътуването си заради пандемията. Какви са разходите?

Първоначално изяснете дали вашият туроператор, хотел, авиокомпания и т.н. изобщо ще ви таксува с разходи за анулиране.

2.13. Ще се покрият ли от моята застраховка за пътуване, разходите за анулиране, ако туроператорът, хотела, авиокомпанията и т.н. начисли такива разходи, защото аз сам съм анулирал напълно резервациите (пътуването)?

Внимание: Застрахователите обръщат внимание, че застрахователните полици не покриват официално обявена пандемия или епидемия. Следователно застраховката обикновено не

покрива никакви разходи за анулиране, произтичащи от отмяната/анулирането на пътуване или индивидуални туристически услуги.

Има няколко изключения от тази „пандемична/епидемична клауза“: Например, някои застрахователни тарифи с допълнителни пакети, предлагат защита при анулиране, когато е налице „застрашаване на физическата сигурност“ или има отправени „предупреждения за пътуване“ от определено ниво.

3. Ученически екскурзии, проектна седмица & Co

Ученически екскурзии, проектните седмици & Co са отменени - това следва да имате предвид:

3.1. Резервираната училищна екскурзия в чужбина, училищният ски курс или проектната седмица се наложи да бъдат отменени поради издадена училищна наредба. Трябва ли да заплатя съответните такси свързани с анулирането?

Родителите или самите училища могат да се оттеглят безплатно от договора - в зависимост от това кой е подписал договора - ако има налице предупреждение за пътуване към самото място от Федералното министерство на външните работи (BMEIA) - това се отнася за скорошни пътувания. Актуалните предупреждения за пътуване могат да бъдат намерени на [уебсайта на Външното министерство](#).

Ако няма отправено предупреждение за пътуване, правната ситуация е неясна, защото все още няма утвърдена съдебна практика. В тези случаи зависи и от конкретното съдържание на договора, дали или колко разходи свързани с анулирането трябва да бъдат заплатени.

Съвет: Създаният фонд от Федералния министър на образованието, науката и научните изследвания трябва да се използва когато са анулирани училищни събития. Родителите или учениците трябва да бъдат обезщетени, ако определени училищни събития бъдат отменени. Австрийската служба за обмен (OeAD) отговаря за обработката на необходимата документация. На www.oead.at засегнатите лица могат да получат необходимите документи с които да кандидатстват.

4. Частни училища и детски градини, фитнес

Чатните училища и детски градини, фитнес центрове са затворени - това следва да имате предвид:

4.1. Мога ли да поискам възстановяване на направените от мен разходи за частната детска градина или частно училище поради преустановяване на дейността им?

Нашето мнение е, че парите могат да бъдат поискани обратно пропорционално, когато детската градина или училището е затворено и вече не предлага учебни дейности (т.е. няма и онлайн уроци). Препоръчително е обаче да разгледате вашия договор и общите условия към него.

4.2. Имам договор за фитнес студио, но е затворено. Какво мога да направя?

Тъй като фитнес студиата в момента не работят, смятаме, че не съществува и задължение за заплащане на месечната вноска за съответния период. Препоръчително е обаче да разгледате вашия договор и общите условия към него. Някои фитнес центрове предвиждат и клауза за „временно замразяване на договора“.

4.3. Моят фитнес вече предлага онлайн тренировки като заместител на тренировките на място. Трябва ли да се съглася с това предложение?

Разгледайте договора ви, а също и общите условия към него. Отговора на този въпрос зависи от това, което сте договорили.

Внимание: Не всички клаузи в общите условия са обаче правно допустими. Това означава, че не всички рискове могат да бъдат прехвърлени. Като цяло: ако е невъзможно да се предостави въпросна услуга - както е в момента поради затварянето на фитнес залите - не трябва да се правят плащания за въпросния период. Ако фитнес центровете трябва да бъдат затворени за по-дълго време, обикновено имате възможност да прекратите договорните отношения.

Някои фитнес студиа в момента предлагат онлайн тренировки. Ако те не са били планирани при подписването на договора, преминаването към онлайн тренировки би било промяна на договора. Една съществена промяна на договора не може да бъде направена без вашето съгласие. Това означава, че ако например използването на фитнес уреди или посещаването на курсове на място във фитнес залата са част от договора, не е нужно да приемете онлайн обучение като заместител. Разбира се, няма нищо, което да ви попречи, ако решите да се съгласите с алтернативното предложение. Във всички случаи може да се договорите за намаляне на месечната ви такса докато фитнес центъра е затворен.

Още информация във връзка с Вашите права като потребител в тази ситуация, може да прочетете на [специално създадената платформа](#) или да получите на специално създадената телефонна линия от Камарата на работниците (AK) и Австрийската федерация на синдикатите (ÖGB) 0800 22 12 00 80.