



CONSUMATOR ȘI TURIST ÎN BULGARIA



**Sprijin și consultanță
pentru consumatori
în Europa**



ECC-Net

Centrul European al Consumatorilor Romania



Cofinanțat de
Uniunea Europeană

*Această broșură este parte a acțiunii 670709 - ECC-
Net RO FPA care a primit finanțare pentru un grant în
cadrul Programului pentru Consumatori al Uniunii
Europene (2014-2020).*



1. Informații generale
2. Călătoria în Bulgaria cu avionul, trenul sau mașina
3. Vama
4. Hotelurile
5. Prețuri
6. Plăți
7. TVA
8. Orarul magazinelor
9. Cumpărături în supermarketuri
10. Reduceri de prețuri
11. Soldurile
12. Schimbarea produselor
13. Drepturile consumatorului
14. Adrese utile



1. INFORMAȚII GENERALE

Moneda folosită în Bulgaria este Lev (plural "Leva"), având ca și abreviere: BGN.

Denominarea monedei: 2, 5, 10, 20, 50 și 100 leva.

Monedele: 1, 2, 5, 10, 20 și 50 stotinki; și 1 Lev.
1Lev = 100 stotinki

Schimbul valutar se poate face la bancă sau la agențiile autorizate de schimb valutar. Schimbul se poate face și în aeroporturile internaționale sau la recepția hotelurilor mari.

ATM (Bancomat)

Bancomatele se găsesc la sediile băncilor, aeroporturi sau centre comerciale. Se pot găsi bancomate și în orașele sau centrele turistice.



2. CĂLĂTORIA ÎN BULGARIA CU AVIONUL, TRENUL SAU MAȘINA

2.1. CU AVIONUL

În cazul în care zborul dvs are întârziere, este anulat sau vă este refuzată îmbarcarea pentru un zbor pentru care aveți un bilet valabil, sunteți îndreptățit la o serie de drepturi conform Regulamentului European 261 din 2004.

A. Imposibilitatea de a călători

Dacă ați rezervat și ați plătit pentru un bilet la un zbor programat la o anumită dată și sunteți în imposibilitatea de a-l utiliza, de exemplu din motive personale, ar trebui să informați compania aeriană sau agenția prin intermediul căreia ați rezervat biletul, cât mai repede cu putință. Cu cât anunțați mai repede, cu atât mai mare este posibilitatea

de a evita costurile anulării biletului. Dacă doriți să amânați călătoria și să utilizați biletul la o dată ulterioară, aveți posibilitatea să faceți acest lucru, cu condiția ca biletul să mai fie încă valabil, plătind, în schimb, o taxă de schimbare a rezervării.



Dacă sunteți nevoit să vă anulați călătoria, pentru a vi se restituie contravaloarea, în mod normal va trebui să returnați biletul nefolosit în cadrul unei anumite perioade de timp. Pentru bilete la preț special



sau pentru zboruri supuse unor condiții speciale regulile pot fi diferite. Pentru a afla mai multe detalii, ar trebui să contactați agenția sau operatorul aerian.

Foarte important! Dacă plănuți să zburăți cu o cursă neregulată („charter”) și trebuie să anulați călătoria, nu veți primi banii înapoi – decât dacă ați semnat o asigurare valabilă în cazul anulării zborului, care vă oferă acoperire în anumite situații.

Totuși, dacă anulați călătoria cu o anumită perioadă de timp în avans, uneori este posibil să primiți cel puțin o rambursare parțială. Pentru mai multe detalii ar trebui să consultați „condițiile generale” ale operatorilor aeriени.

În cazul în care doriți să oferiți biletul unei alte persoane, trebuie să aveți în vedere faptul că acest lucru nu este posibil decât în măsura

în care operatorul aerian îl permite prin condițiile generale. Dacă transferul este permis este posibil să vi se solicite plata unor taxe suplimentare.



B. Întârzierea sau pierderea bagajelor

În cazul unei întârzieri a bagajelor, dacă prin acest lucru suferiți un prejudiciu suplimentar, art. 19 și 22 din Convenția de la Montreal din 28 iunie 2004 vă permit să obțineți o compensație. Compensațiile pentru prejudiciile provocate pasagerilor sunt limitate la 1000 drepturi speciale de tragere (DST),



aproximativ 4500 RON (cursul de schimb poate fi urmărit pe pagina de internet a BNR.

În cazul pierderii sau întârzierii bagajelor, va trebui să vă adresați mai întâi serviciului de bagaje din aeroport și să completați un formular de plângere. Dacă bagajul este găsit, compania are obligația de a-l livra la adresa menționată în formular, fără nici o taxă suplimentară. Dacă din cauza întârzierii trebuie să faceți cheltuieli suplimentare (haine, produse de toaletă etc.), operatorul aerian va trebui să plătească o compensație de până la 1000 DST. Totuși, va trebui să probați prejudiciul. Prin



urmare, nu uitați să păstrați eventualele bonuri sau chitanțe.

Cererea de compensații va trebui trimisă operatorului aerian cel târziu în termen de 21 de zile de la data recuperării bagajelor.

C. Întârziere, anulare, suparezervare

Compania aeriană trebuie să respecte orarul anunțat, cu excepția cazului în care pot proba intervenția unei situații de forță majoră. În anumite situații, răspunderea operatorului poate fi limitată, de exemplu în cazul în care clientul sau o terță parte se află în culpă.

Dacă este cazul, contravaloarea biletelor trebuie rambursată în termen de 7 zile, în numerar, prin transfer bancar sau cec. Rambursarea sub forma unui voucher poate fi realizată numai dacă există un acord exprimat în scris.

În cazul unei greve, operatorul



aerian nu va răspunde dacă: greva este provocată de angajați care nu sunt direct plătiți de operator, greva nu a putut fi prevăzută sau dacă operatorul demonstrează că a luat toate măsurile necesare pentru evitarea prejudiciului.

Dacă personalul operatorului aerian intră în grevă, operatorul răspunde direct și ar trebui să primiți compensații.

În cazul unei întârzieri:

- dacă locul de plecare se află în cadrul Uniunii Europene sau
- dacă locul de plecare se află într-un stat terț din afara UE către un aeroport din UE și zborul este efectuat de o companie europeană, aveți dreptul la asistență imediată din partea companiei aeriene, cu condiția ca întârzierea să fie de:
 - timp de două ore sau mai mult,



în cazul zborurilor de până la 1 500 de kilometri sau

- timp de trei ore sau mai mult, în cazul tuturor zborurilor intracomunitare de peste 1500 de kilometri și al oricăror alte zboruri cuprinse între 1500 și 3500 de kilometri sau
- timp de patru ore sau mai mult, în cazul zborurilor de peste 3500 km sau în afara UE.

Asistența constă în oferirea de alimente și băuturi în cantitate suficientă, luând în considerare



întârzierea, ca și oferirea unor mijloace de comunicație gratuite pentru a vă putea informa rudele sau orice altă persoană despre întârziere (telefon, e-mail, fax). Dacă întârzierea acoperă una sau mai multe nopți, compania trebuie să vă ofere cazare într-un hotel și transferul de la aeroport la hotel.

În orice caz, dacă întârzierea anunțată este mai mare de 5 ore, compania trebuie să vă ofere rambursarea contravalorii biletului, pentru partea sau părțile neutilizate, și pentru partea sau părțile deja utilizate, dacă zborul nu mai servește niciunui scop în legătură cu planul original al călătorului. Dacă este nevoie, compania trebuie să ofere un zbor gratuit spre primul punct de plecare, cât mai repede.

În cazul anulării veți avea dreptul la asistență din partea operatorului

aerian ca și în cazul întârzierii.

Compania va trebui să vă ofere posibilitatea de a alege între:

- rambursarea, în termen de șapte zile a întregului cost al biletului, la prețul de achiziție, pentru partea sau părțile de călătorie neefectuate și pentru partea sau părțile deja efectuate, în cazul în care zborul devine inutil în raport cu planul de călătorie inițial al pasagerului, împreună cu, dacă este cazul, – un zbor de retur la punctul de plecare inițial, cât mai repede posibil;
- redirecționarea, în condiții de transport comparabile, spre destinația finală, cât mai repede posibil sau
- redirecționarea, în condiții de transport comparabile, spre destinația finală, la o dată ulterioară, la alegerea



- pasagerului, sub rezerva existenței unor locuri disponibile.
- În afara acestor posibilități, aveți dreptul de a solicita compensații în cuantum de:
 - 250 € pentru toate zborurile de până la 1500 km,
 - 400 € pentru toate zborurile intracomunitare între 1500 și 3500 km,
 - 600 € pentru celelalte zboruri.
 - Dacă vă este oferit un alt zbor, iar momentul sosirii la destinație nu depășește ora prevăzută pentru zborul inițial, compensația poate scădea cu 50%.
 - **Atenție!** Nu puteți solicita compensații atunci când ați fost avertizat asupra anulării zborului:
 - cu cel puțin două săptămâni înainte de ora de plecare prevăzută sau
 - într-un termen cuprins între două săptămâni și șapte zile înainte de ora de plecare prevăzută și vi se oferă o redirectionare care să vă permită să plecați cu cel mult două ore înainte de ora de plecare prevăzută și să ajungeți la destinația finală în mai puțin de patru ore după ora de sosire prevăzută sau
 - cu mai puțin de șapte zile înainte de ora de plecare prevăzută și vi se oferă o redirectionare care să vă permită să plecați cel târziu cu o oră înainte de ora de plecare prevăzută și să ajungeți la destinația finală în mai puțin de două ore după ora de sosire prevăzută.
- Compania aeriană nu va trebui să plătească compensații în cazul în care anularea este cauzată de o situație de forță majoră.



În cazul unei suparezervări – dacă ați rezervat un bilet de avion dar când ați ajuns la biroul de check in vi se spune că nu mai sunt locuri disponibile în avion, aveți dreptul de a primi asistență, rambursarea sumelor plătite sau redirectionare, compensații (vedeți mai sus).

2.2. CUTRENUL

Transportul pe căile ferate din Bulgaria este asigurat de o singură companie, respectiv de BDZ EAD.

Transportul internațional de călători

Transportul internațional feroviar de călători se poate realiza numai în baza unei legitimații de călătorie valabile la trenul, ruta și clasa alese pentru călătorie.

Legitimațiile de călătorie pot fi obținute prin diferite canale de distribuție (ghișee internaționale și pentru lung parcurs, agenții de voiaj acreditate, Internet).

Legitimația de călătorie trebuie să conțină în mod obligatoriu, pe lângă indicațiile transportatorului sau transportatorilor, următoarele mențiuni:

- seria, numărul și elementele de securitate; parcursul; clasa; tariful; datele de valabilitate – anul, ziua, eventual timpul și altele asemenea.



În afara acestor elemente obligatorii legitimația de călătorie poate conține și alte mențiuni ajutătoare în legătură cu modul lor de utilizare, precum numele călătorului, fotografia, etc.

Condiții de utilizare a legitimației internaționale de călătorie

Legitimațiile internaționale de călătorie sunt valabile **2 luni**.

Excepții:

- legitimațiile de călătorie legate de un tren determinat sau de o rezervare sunt valabile doar pentru trenul și data înscrise pe legitimație.
- legitimațiile de călătorie eliberate în baza unor oferte speciale de tarifare care pot prevedea o durată de valabilitate diferită.

Legitimațiile de călătorie sunt

valabile de la data indicată de casier pentru compostare, vizare sau înscriere pentru începerea călătoriei și până la momentul când trenul cu care s-a început călătoria – respectiv ultimul tren direct de legătură – ajunge în stația de destinație, valabilitatea prelungindu-se cu timpul de întrerupere la care, eventuală dreptul legitimația de călătorie



respectivă.

Călătorul care nu prezintă în tren o legitimație de călătorie valabilă este obligat să plătească tariful de taxare în tren.



Mai multe informații puteți găsi la www.bdz-rila.com sau la agenția din Bulgaria, Sofia, 5 “Gurko” str., Tel: +35929870777

Permise speciale

Pasagerii sunt sfătuiți să beneficieze de avantajele oferite de permisele speciale (City Star, Inter Rail, Rail+).

Reduceri

Reducerile sunt oferite pentru grupuri mai mari de 6 pasageri care călătoresc în grup. Grupul trebuie să aibă desemnat un responsabil care trebuie să fie anunțat cu cel puțin 30 de zile înaintea călătoriei.

Rezervarea locurilor

Rezervarea locurilor se face numai dacă sunteți în posesia unui bilet sau per-



mis de călătorie. Prețul pentru rezervarea locului într-un tren rapid, indiferent de clasă sau distanța parcursă este de 0.50 Leva.

Restituirea și despăgubirea

Revalidarea biletelor

Pasagerii pot anula biletul cu maxim 3 ore înaintea plecării, prin prezentarea biletului autorităților din gara de plecare sau la agenția de unde a fost cumpărat. Revalidarea unui bilet pentru o altă călătorie se face de către reprezentatul autorizat în gara de plecare. Costul biletului este returnat în maxim 24 de ore, iar în cazul în care intervine o zi nelucrătoare, în prima zi lucrătoare. După această perioadă, compensarea nu mai este posibilă.

Din costul total se reține un maxim de 10%, rotunjit la 0.10 Leva, sumă



pentru care se emite un document justificativ.

tel/fax: + 359 (0)2 980 34 92

E-mail: info@nsrc-bg.org

www.nsrc-bg.org

Pasagerii cu dizabilități

Servicii de transport pentru persoanele cu dizabilități sunt oferite pentru următoarele direcții: trenul expres "Sunny beach" (Sofia – Plovdiv – Bourgas), "Golden sands" (Sofia – Gorna Oriahovitsa – Varna) și "Seagull" (Sofia – Karlovo – Bourgas). Aceste trenuri au locuri speciale în vagoane pentru persoanele cu dizabilități, care folosesc scaune cu rotile. Toaletele din aceste trenuri sunt echipate pentru persoanele cu dizabilități, îndeplinind standardele internaționale și Europene.

Acest serviciu este operat în cooperare cu Centru Național pentru Reabilitare Socială: 21 Hristo Belchev Street, Sofia 1000
Tel.: +359 (0)2 980 32 15,



Transportul bicicletelor

Transportul bicicletelor este permis în:

Trenurile expres: № 8601 (Sofia – Plovdiv – Bourgas), № 8602 (Bourgas – Plovdiv – Sofia), № 3601 (Sofia – Karlovo – Bourgas), № 3602 (Bourgas – Karlovo – Sofia), № 2601 (Sofia – Varna), № 2602 (Varna – Sofia), № 2607 (Sofia – Gorna Oriahovitsa), № 2608 (Gorna



Oryahovitsa – Sofia) și în trenurile rapid № 4612 (Gorna Oryahovitsa – Sofia) și № 4613 (Sofia – Gorna Oryahovitsa);

Taxa pentru transportul bicicletelor este de 2 BGN și se plătește la achiziționarea biletului.

2.3. CU MAȘINA



În Bulgaria se aplică regulile standard de circulație valabile în statele membre ale Uniunii Europene. Circulația se face pe partea dreaptă a drumului, roșu

înseamnă oprire. Este interzis să faceți la dreapta atunci când este culoarea roșu la semafor.

Vârsta minimă pentru a putea conduce o mașină în Bulgaria este de 18 ani. Copiii trebuie să aibă minim 12 ani pentru a putea sta pe locul din dreapta față. Copiii cu vârsta sub 12 ani trebuie să călătorească pe scaunele din spate și să poarte fie centura de siguranță, fie să călătorească în scaun de mașină aprobat (pentru copiii sub 3 ani).

Este obligatoriu să aveți la dvs. carnetul de condus valabil pentru categoria respectivă, certificatul de înregistrare al mașinii, precum și asigurarea obligatorie. Carnetele de conducere eliberate de un Stat membru sunt acceptate în Bulgaria. Conducătorul mașinii este obligat să afișeze în partea de jos din dreapta a parbrizului, vigneta achiziționată,



totodată este obligat să o scoată de pe parbriz după expirarea termenului de valabilitate. Sancțiunea în caz de neconformare este de 50 EUR.

Limitele de viteză

Limitele generale de viteză pe drumurile din Bulgaria sunt:

- 50 km/h în zonele populate
- 90 km/h pe drumuri naționale
- 130 km/h pe drumurile expres
- 140 km/h pe autostrăzi
- Amenzile pentru viteză excesivă merg de la 5 EUR până la 200 EUR și de la 3 la 12 puncte de penalizare. Pentru depășirea cu peste 50 km/h peste limita reglementată, carnetul de conducere va fi suspendat de la o lună la 3 luni.
- Sancțiunile pot fi contestate în fața Curții din zona teritorială unde s-a petrecut incidentul, în maxim 7 zile

de la comunicarea sancțiunii.

Reguli de circulație



Se acordă prioritate de dreapta, atunci când nu există un marcaj care să indice prioritatea.

Siguranța

Purtarea centurii de siguranță este obligatorie pentru toți ocupanții mașinii. Amenda pentru încălcarea acestei reguli pleacă de la 25 EUR.

Este interzisă folosirea telefonului mobil în timpul conducerii mașinii, excepție făcând cazul în care există un dispozitiv hands-free. Amenda pentru încălcarea acestei reguli este de 25 EUR.



Parcarea în Bulgaria

- Parcarea în marile orașe ale Bulgariei este contra cost. Unele dintre orașe au automate pentru parcare cu perioade de 30 minute până la 2 ore. În Sofia plata parcării în zona centrală se face trimițând un SMS la numărul afișat, conținând numărul mașinii.
- Prețurile pentru parcare variază de la 0.5 la 1 Euro pe oră. În parcările private prețurile pot fi mai mari.
- Vehiculele parcate ilegal vor avea roțile blocate și după 2 ore vor fi ridicate din zonă. Taxa de recuperare este de 20 EUR.



Închirierea de mașini

- În cazul în care rezervați o mașină pe Internet, trebuie să verificați contractul final înainte de semnarea lui. Întrebați dacă asigurarea este inclusă și ce acoperă ea.
- Analizați mașina înainte de a o lua în primire și raportați orice daună există.
- Verificați orarul agenției pentru a putea să returnați mașina în persoană. În cazul în care lăsați mașina în parcare a agenției în afara orelor de program, există posibilitatea să fiți făcut răspunzător pentru daune pe care nu le-ați cauzat dvs.



3. VAMĂ

Cumpărăturile făcute pentru uz propriu atunci când călătoriți în statele membre nu trebuie să fie declarate. Nu există taxe adiționale pentru produsele achiziționate în statele membre, dacă ele sunt pentru uz propriu.

Pentru anumite produse, există anumite limite până la care achiziționarea acestora este văzută ca fiind pentru uz propriu. În cazul în care depășiți aceste limite, trebuie să dovediți că sunt pentru uz propriu sau să plătiți taxe vamale.

Tutun:

Țigări	800 buc
Cigarillos	400 buc
Trabucuri	200 buc
Tutun	1 kg

Alcool:

Tărie	10 l
Produse intermediare	20 l
Vin	90 l
vin spumant/șampanie	60 l
Bere	110 l

Importul și exportul de bani

Sumele de până la 10 000 EUR nu trebuie să fie declarate. Atunci când sumele depășesc 10 000 EUR, acestea trebuie declarate prin completarea unui formular, furnizând o serie de informații.

Importul și exportul de metale sau pietre prețioase

Metalele prețioase pot fi importate și exportate de persoane fizice fără a se completa o declarație în limitele următoare:

- Aurul și platina în stare brută sau monede în cantitate de până la



37 g.;

- Bijuterii sau alte accesorii din aur sau platină până la 60 g.;
- Argint în stare brută sau monede, dar și bijuterii și accesorii în cantitate de până la 300 g.;
- Pietre prețioase care fac parte din bijuterii.

Pietrele și metalele prețioase care depășesc aceste greutatea trebuie să fie declarate în scris.

4. HOTELURILE

Taxe turistice

- În Bulgaria turiștii au obligația de a plăti o taxă la hotel. Valoarea taxei este stabilită de autoritățile locale și este cuprinsă între 0,5% și 5% din tariful de cazare, în cazul în care unitățile de cazare sunt

amplasate în stațiuni turistice. Taxa poate varia în funcție de categoria hotelului.

- Taxa se plătește pentru întreaga perioadă de ședere, excepție făcând unitățile de cazare amplasate în stațiunile turistice, unde se plătește taxa pentru o singură noapte, indiferent de perioada reală de ședere.

Cazarea în hotel

- Hotelul este unitatea de cazare care oferă turiștilor servicii de cazare (camere cu 2 sau 3 paturi, garsoniere sau apartamente), și servicii de alimentație publică.
- Hotelul care oferă servicii de cazare tip apartament prevăzut pentru asigurarea, menținerea și pregătirea preparatelor culinare, precum și servirea lor în incinta acestuia, poartă denumirea de hotel-apartament.



- Clasificarea hotelurilor de 3-5 stele din Bulgaria este realizată de Agenția Națională de Stat în Turism iar cele de 1-2 stele de autoritățile locale.



- Hotelurile au obligația de a afișa la loc vizibil, pe partea exterioară a clădirii informațiile referitoare la tipul de structură și de clasificare.
- Hotelurile sunt obligate să perceapă taxa unică de cazare atât pentru turiștii autohtoni cât și pentru cei străini.
- Taxa de cazare diferă în funcție de modalitatea de cazare, individual sau printr-o agenție de turism.
- De obicei, în cazul în care se apelează la serviciile unei agenții de turism, rezervarea la un hotel se face din timp, pentru a fi sigur că mai sunt locuri, în timp ce dacă mergem pe cont propriu, rezervarea se poate face, de exemplu, pe internet, și cu o săptămână înainte de vacanță.
- În cazul în care ne rezervăm singuri hotelul, se poate solicita de către reprezentanții hotelului un avans, sau un cont pentru a fi siguri că nu ne răzgândim. În general, detaliile referitoare la cont sunt solicitate în scopul de a verifica disponibilitatea sumei garantate în vederea rezervării camerei. Această sumă reprezintă tariful pe noapte, suma fiind reținută din contul turistului în cazul în



care turistul se răzgândește și nu anulează rezervarea la timp.

- Hotelul are o limita de timp în care se poate face anularea rezervării fără a se plăti vreo penalizare sau taxă. În cazul în care anularea rezervării se face după acea perioadă, hotelul păstrează avansul dat de turist drept garanție.
- Cuantumul avansului poate varia de la un hotel la altul, reprezentând fie contravaloarea unei nopți de cazare sau a întregii perioade.
- Plata serviciilor de cazare se va face la recepția hotelului, în momentul sosirii. Metodele de plată variază de la un hotel la altul.

Dacă rezervarea camerei de hotel, ca parte a unui pachet de servicii turistice, se face printr-o agenție de turism, turistul trebuie să primească

în scris, informații referitoare la:

- destinație;
- itinerariul;
- descrierea mijloacelor de transport;
- categoria de clasificare și tipul unităților de cazare, adresa, numărul de telefon;
- servicii de tratament și categoria de clasificare a acestor unități;
- durata programului, cu indicarea datei de intrare și ieșire;
- informații generale cu privire la regimul de vize și pașapoarte, precum și la asigurarea de sănătate necesară pentru călătorie;
- suma de plată în avans, dacă este cazul, precum și termenul limită de plată a restului de sumă;



- data limită în caz de anulare a călătoriei;
- posibilitate de a avea asistență în caz de boală, accident și alte cazuri;
- durata de valabilitate a ofertei turistice.

În general, cazarea în hoteluri se face dimineața, ora fiind diferită de la un hotel la altul, motiv pentru care este bine ca turistul să ceară această informație de la hotel sau agenția de turism. Ca regulă generală, eliberarea camerei se face până în prânz (ora 12), asta dacă nu există o înțelegere anticipată între părți, în acest sens.



Ce se întâmplă dacă, unitatea de cazare nu se ridică la standardele așteptate?

- Este indicat înainte de a ocupa camera de hotel să verificați dacă corespunde descrierii făcute de agenția de turism sau de hotel.
- În cazul în care turistul nu este mulțumit de condițiile de cazare oferite de hotel, ele necorespunzând cu descrierea găsită în materialele publicitare, el poate solicita reducerea tarifului de cazare pe motiv de reclamă înșelătoare.
- Indiferent de modalitatea de rezervare, turistul poate face o reclamație referitoare la serviciile prestate de unitatea de cazare, organismelor abilitate. Unitatea de cazare este obligată să afișeze la recepție, la loc vizibil, numere



de telefon ale acestor organisme abilitate.

- În cazul în care rezervarea camerei a fost făcută printr-o agenție de turism și nu coincide cu descrierea oferită de agenție și stipulată în contract, turistul are dreptul de a solicita fie o altă cameră, fără costuri suplimentare, sau restituirea diferenței dintre sumele plătite și valoarea serviciilor oferite.
- Unitatea de cazarea nu este responsabilă dacă turistului îi sunt furate obiectele personale din hotel sau din jurul hotelului.
- Unitatea de cazare este responsabilă doar în cazul în care sunt furate obiectele personale ale turiștilor (bani, bijuteri, documente) care și le-au depus în seiful hotelului.
- Turistul trebuie să denunțe furtul managementului hotelului și poliției.

5. PREȚURI

Vânzătorul este obligat să afișeze prețul pentru fiecare produs din magazinul său, într-un mod cât mai clar și vizibil. Prețul trebuie să fie afișat fie pe produs fie în apropierea lui, sau într-un catalog/listă de produse.

Prețul trebuie să fie în lea și TVA-ul trebuie să fie inclus în preț.



Vânzătorul/ distribuitorul poate indica, de asemenea prețul și în valută (ex. Euro, dolari / preț în lea).

Pentru produsele pre-ambalate, vânzătorul trebuie să indice prețul de vânzare și prețul unitar, asigurându-vă posibilitatea de a compara produsele similare, dar vândute în cantități diferite.



Pentru produsele vândute în vrac, cum ar fi fructe proaspete sau legume, vânzătorul trebuie să indice numai prețul unitar. În acest caz, prețul de vânzare este determinat după ce produsul este cântărit.

Vânzătorul este obligat să emită chitanțe pentru produsele vândute.

6. PLĂȚI

Metode de plată

Cele mai frecvente metode de plată în Bulgaria sunt în numerar sau cu cardul de debit sau credit. Plata prin card de debit și de credit poate fi limitată de către emitentul cardului.



Carduri de credit

Majoritatea cardurilor de credit, inclusiv MasterCard și Visa sunt acceptate în majoritatea hotelurilor, la companiile de închirieri de mașini și în majoritatea magazinelor din orașe.

Retragerea de numerar

Puteți retrage numerar din contul dvs. cu cardul de credit sau debit de la orice ATM, care vă arată simbolul cardului.

7. SCHIMB VALUTAR

Casele de schimb valutar sunt numeroase și oferă acest serviciu de obicei pentru monedele naționale mai des utilizate, precum Euro și USD. Celelalte valute pot fi schimbate în cadrul băncilor.

Din cauza problemelor din ultimii



ani au fost adoptate reguli speciale pentru casele de schimb valutar. Cele mai multe dintre acestea percep comisioane considerabile.

Cele mai importante reguli sunt:

- cursurile de schimb trebuie indicate în exteriorul și în interiorul caselor de schimb;
- dacă sunt percepute anumite taxe, acestea trebuie indicate în mod distinct;
- înainte de efectuării schimbului comerciantul trebuie să vă informeze atât verbal, cât și în scris asupra cursurilor de schimb printr-un formular de acceptare a tranzacției semnat de ambele părți. Formularul trebuie să conțină informații despre: denumirea și adresa comerciantului, data, numele consumatorului, seria și numărul cărții de identitate sau ale pașaportului consuma-

torului, suma schimbată, suma pe care trebuie să o primească consumatorul, taxe, semnătura comerciantului și a consumatorului. Formularul este redactat numai în limba bulgară.

7. TVA

Nivelul TVA în Bulgaria este de 20% pentru toate produsele. Totuși, în ceea ce privește serviciile hoteliere, nivelul TVA este de 9%.

8. ORAR

Orar general:

Orar Hypermarket-uri și Mall-uri:

Luni – Duminică: 10.00 – 22.00

Orar alte tipuri de magazine:

Luni – Vineri: 9.00 – 19.00



Sâmbătă: 9.00 – 14.00

Duminică și în zilele de sărbători
legale – cele mai multe sunt închise

Orar bănci:

Luni – Vineri: 9.00 – 16.30

Sâmbătă – Duminică: închis

NB: Unele bănci sunt deschise de Luni până Duminică între 10.00 – 22.00. Acestea sunt situate de obicei în complexe comerciale mari.

Orar oficii poștale:

Luni – Vineri: 8.00 – 16.30

Sâmbătă: 8.00 – 13.00

Duminică: închis

În orașele mari există magazine non-stop și stații de benzină, în care sunt vândute produse fast-food, băuturi și ziare/reviste și care sunt deschise 24/7.

9. CUMPĂRĂTURI LA SUPERMARKET

Avantajul supermarket-urilor vine din faptul că în cadrul acestora pot fi găsite mai multe categorii de produse, de la alimente la electronice și haine, ceea ce înseamnă că nu va



trebui să pierdeți timpul mergând de la un magazin la altul pentru a cumpăra ceea ce vă trebuie. De asemenea, unele prețuri pot fi mai mici.

Pe de altă parte există și dezavantaje, care pot fi eliminate dacă sunteți atenți. Unul din aceste dezavantaje este că uneori, din cauza numărului



mare de produse din supermarket-uri, angajații uită să schimbe etichetele de preț, astfel că apar situații în care la casă apare un alt preț decât cel afișat la raft. Pentru a evita acest lucru, dacă nu sunteți siguri de prețul afișat puteți utiliza cititoarele electronice de prețuri existente în unele supermarket-uri sau puteți întreba un angajat dacă prețul este sau nu corect.

Un alt dezavantaj apare din cauza faptului că, supermarket-urile fiind magazine cu autoservire, de multe ori nu puteți găsi un angajat care să vă ofere informații referitoare la produse. Puteți elimina acest dezavantaj informându-vă anterior de pe internet sau din revistele de teste.

În majoritatea supermarket-urilor trebuie să vă cântăriți singuri fructele și legumele cu ajutorul unor cântare speciale. Trebuie să puneți

produsul pe cântar, să apăsați butonul pe care este afișat numărul sau imaginea corespunzătoare produsului ales și să lipiți pe pungă eticheta cu prețul, eliberată de aparat.

În mod obișnuit, trebuie să vă puneți singuri cumpărăturile în pungă. Pungile din plastic pot fi obținute gratuit la casă. Consumatorii pot cumpăra pungă din nailon, dacă doresc, și trebuie să plătească cel puțin 0.20/0.50 Leva pentru fiecare.

10. REDUCERI DE PREȚ

Orice reducere de preț trebuie indicată într-un mod clar, lizibil și neechivoc pentru fiecare produs sau grup de produse identice:

- Prin menționarea noului preț lângă cel vechi, care va fi barat, sau



- Prin mențiunile „preț nou”, „preț vechi” lângă sumele corespunzătoare, sau
- Prin menționarea procentului de reducere și a noului preț lângă cel vechi, care va fi barat.



11. SOLDURI

Există două perioade pentru vânzările de soldare, care în Bulgaria nu sunt restricționate. Perioadele sunt stabilite de comerciant în cadrul următoarelor perioade:

- Sfârșitul iernii
- Sfârșitul verii

12. SCHIMBAREA PRODUSULUI

Dacă produsul nu prezintă defecte, vânzătorul nu are o obligație legală să-l schimbe. Unii vânzători permit consumatorilor schimbarea

produsului, chiar dacă nu este defect, într-o perioadă limitată de la momentul livrării (3 zile). Acest lucru trebuie indicat prin afișarea în fața magazinului. Este bine să păstrați bonul fiscal la achiziție.

13. DREPTURILE CONSUMATORILOR

Garanția legală

Directiva 1999/44/CE privind vânzarea bunurilor și garanțiile asociate a fost implementată în legislația bulgară. Regulile se aplică



contractelor de vânzare a bunurilor mobile (automobile, electronice, încălțăminte, haine etc.) încheiate între consumatori și comercianți.

În cazul apariției unui defect (încălțăminte, haine) consumatorul poate solicita rambursarea sau reducerea prețului plătit, în termen de o lună. Toate măsurile luate pentru eliminarea lipsei de conformitate sunt gratuite.

Termen limită

Garanția legală se aplică oricărui produs achiziționat de la un comerciant bulgar pentru o perioadă de doi ani de la momentul livrării. Este bine să păstrați factura și certificatul de garanție.



Sarcina probei

Orice lipsă de conformitate care apare în termen de șase luni de la momentul livrării este prezumată a fi existat la acest moment. În acest caz nu va trebui să probați că produsul a fost defect la momentul livrării.

Dacă lipsa de conformitate apare după trecerea perioadei de șase luni, trebuie să probați că a existat la momentul livrării.

Garanția comercială

În afară de și fără a exclude garanția legală, vânzătorul sau producătorul vă poate oferi așa numita „garanție comercială”.

În garanția comercială trebuie menționat că drepturile consumatorului sunt stabilite de legea națională aplicabilă vânzării și să se arate în mod clar că aceste



drepturi nu sunt afectate de garanția comercială.

Garanția comercială trebuie redactată într-un limbaj simplu și clar și trebuie să conțină cel puțin elementele de identificare a produsului, perioada de garanție, obligațiile comerciantului – service, reparare, înlocuire –, numele și adresa comerciantului și ale unității

service.

Garanția comercială trebuie redactată într-un limbaj simplu și clar și trebuie să conțină cel puțin elementele de identificare a produsului, perioada de garanție, obligațiile comerciantului – service, reparare, înlocuire –, numele și adresa comerciantului și ale unității service.

14. ADRESE UTILE

Dacă aveți nevoie de asistență gratuită pentru soluționarea disputelor transfrontaliere puteți contacta:

Centrul European al Consumatorilor Bulgaria – ECC Bulgaria

Strada “Bach Kiro” 14, 1000, Sofia

Bulgaria

Tel. 00359 2 986 76 72

Fax. 00359 2 987 08 55

e-mail: ecc.bulgaria@kzp.bg

web: <http://ecc.kzp.bg>

Orar – de Luni până Vineri de la 9 am până la 12.30 pm
și de la 1.00 pm până la 5.30 pm.



SAU

Centrul European al Consumatorilor România – ECC Romania

Str. Maior Aviator Ștefan Sănătescu nr. 44, et. 1, ap. 2

Sector 1, București

Tel. 021 315 7149

Fax. 021 315 7149

Email: office@eccromania.ro

Web: www.eccromania.ro

Orar – de Luni până Vineri de la 9.00 am până la 5.00 pm.

**Sprijin și consultanță
pentru consumatori
în Europa**



Centrul European al Consumatorilor Romania



Conținutul acestui material reprezintă doar punctul de vedere al ECC Romania și este doar responsabilitatea acestuia; nu poate fi interpretat în niciun caz ca reflectând punctul de vedere al Comisiei Europene și/sau al Agenției Executive pentru Consumatori, Sănătate, Agricultură și Alimente sau al oricărei alte instituții a Uniunii Europene. Comisia Europeană și Agenția nu își asumă nicio răspundere pentru niciun fel de utilizare a informațiilor din acest material.

Activitățile Centrului European al Consumatorilor din România (ECC Romania) sunt finanțate de către Comisia Europeană și de către Guvernul României prin intermediul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor din România.



www.eccromania.ro

