







## ДА ИМАТЕ ДОСТЪП ДО ПО-ПЪЛНА ИНФОРМАЦИЯ, КОГАТО ПОЛЗВАТЕ УСЛУГИ В ЕС

- **Можете да се свържете със звената за оказване на съдействие във вашата страна**

Днес много потребители все още се колебаят да използват услуги в чужбина, защото нямат и не могат лесно да получат информация за правилата, които трябва да бъдат спазвани от фирмите в другите страни.

### Пример:

Когато обмисляте дали да наемете архитект, установен в друга държава от ЕС, вие вероятно бихте искали да узнаете дали архитектът е трябвало да докаже своята правоспособност, дали той или тя е длъжен/длъжна да сключи застраховка, дали може да прибегнете до други начини за решаване на проблемите и пр.

Ако имате въпроси относно правилата, които се прилагат към услугите в други държави от ЕС, може да поставите тези въпроси направо на звеното за оказване на съдействие във вашата страна. Звеното за оказване на съдействие ще намери за вас необходимата информация.

### Как да намерите звеното за оказване на съдействие?

Подробности за звеното или звената за оказване на съдействие във вашата държава на пребиваване можете да намерите на уебсайта, посветен на Директивата за услугите, на адрес:

[http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/  
services-dir/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/services/services-dir/index_en.htm)



## Каква информация можете да получите?

**Звоното за оказване на съдействие ще ви информира относно:**

- o правилата, приложими към фирмите в друга държава от ЕС,
- o средствата за защита, с които разполагате в случай на спор с доставчик, както и асоциациите и организациите, от които можете да получите практическа помощ в случай на спор с търговци от друга държава.



### ● Ще получите основна информация от фирмите

За да създадат повече прозрачност и да ви помогнат при избора, фирмите от отраслите, попадащи в обхвата на Директивата за услугите, са длъжни да ви предоставят конкретна информация, преди да изпълнят своята услуга (независимо дали предлагат услугата чрез уебсайт, от врата на врата или в своите търговски обекти).

Така например те трябва ви информират относно:

- o цената и основните характеристики на своята услуга;
- o общите условия и клаузи, които възнамеряват да прилагат при предоставянето на услугата;
- o компетентните органи или професионалните организации, които отговарят за надзора върху тях в страната им и пр.

## ДА НАМИРАТЕ БЪРЗО РЕШЕНИЕ НА СПОРОВЕТЕ

Директивата за услугите задължава фирмите да реагират бързо на жалбите на потребителите и да положат максимални усилия за уреждане на споровете по задоволителен начин. По-специално, те трябва да ви предоставят своите данни за връзка като номер на телефона или електронен адрес, на който да можете да изпратите жалба или искане за информация, ако не сте доволни от предоставената услуга.

КМ-32-09-185-ВГ-D



### ЗА ДА НАУЧИТЕ ПОВЕЧЕ:

Посетете уебсайта, посветен на Директивата за услугите, и намерете данните за връзка на съответното звено за оказване на съдействие:

[http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/  
services-dir/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/services/services-dir/index_en.htm)

Свържете се с Мрежата на европейските потребителски центрове (ECC-Net):

[http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm)

Свържете се с Europe Direct — служба, която ще ви помогне да намерите отговор на въпросите си относно ЕС:

[http://ec.europa.eu/europedirect/index\\_bg.htm](http://ec.europa.eu/europedirect/index_bg.htm)

Безплатен телефон в целия ЕС:

00 800 67 89 10 11



■ Служба за публикации