

# Общи условия

## 1. Записване

- 1.1. Записването е възможно по телефон, или интернет, чрез оторизирани туристически агенти в страната или директно в офисите на Туроператора.
- 1.2. Резервацията се счита за валидна след сключване на Договора за туристически пакет и внасянето на депозит.

## 2. Визи

- 2.1. За пътуванията в държави, за които се изискват визи за български граждани, Туроператорът ще съдейства на Потребителя, като му предоставя необходимите документи резервации, ваучер, билети и др. По искане на Потребителя, Туроператорът ще подготви и внася документите му в съответните консулски служби. В този случай Потребителят е длъжен да представи на Туроператора изискуеми от съответното Консулство документи, както и да заплати таксите за визата. Непредставянето на документите и неизплащането на таксите или неявяването в Консулството на лично интервю, ако е необходимо, се счита за отказ от пътуването по вина на Потребителя.
- 2.2. Издаването на визи за съответната държава е в компетенцията единствено на съответното Консулство и не се гарантира от Туроператора. В случай на отказ от страна на консулството, внесените от потребителя такси за изготвяне на виза ще бъдат задържани съобразно условията на консулството.

## 3. Цени и плащане

- 3.1. Плащането се извършва в български левове в брой или по банков път на сметката на Туроператора.
- 3.2. Депозит. Ако не е упоменато друго, размерът на депозита е 30% от общата цена.
- 3.3. Окончателното плащане се извършва до 20 /двадесет/ календарни дни преди началната дата на туристическия пакет, ако в Договора за туристически пакет не е упоменат друг срок.
- 3.4. Съгласно чл. 87 (3) и чл. 87 (6) от ЗТ цената на туристическия пакет може да бъде увеличена или намалена вследствие на промени в цената на превоза на пътници, размера на данъците и таксите върху включените в договора туристически услуги, наложени от трета страна, както и при промени на обменните курсове, отнасящи се за туристическия пакет.

## 4. Права и задължения на страните

### 4.1. Туроператорът се задължава:

- 4.1.1. Да предостави в съответствие с условията на този договор и съгласно чл. 90 от ЗТ туристическите услуги, включени в туристическия пакет и заплатени от Потребителя.
- 4.1.2. Да осигури задължителна медицинска застраховка на Потребителя "Помощ при пътуване в чужбина" за пътуванията извън страната /включена в пакетната цена или срещу допълнително заплащане/, която осигурява репатриране и болнично лечение до посочения лимит на отговорност.
- 4.1.3. По искане на Потребителя да го застрахова на по-висок лимит на отговорност или от други рискове по време на пътуването и/или престоя в туристическия обект, както и сключване на застраховка „Отказ от пътуване”, срещу допълнително заплащане.
- 4.1.4. Туроператорът има право да се откаже от договора, без да носи никаква отговорност, ако Потребителят не извърши плащания в определените срокове и по този начин прояви недоброе съвестност при изпълнение на своите задължения. Фактът на извършеното плащане се удостоверява с надлежно оформен документ /касов бон или фактура/. Ако Потребителят е внесъл депозит, но не е извършил в установените срокове, посочени в т. 4.2 от Договора за организирано пътуване, плащания до пълния обем на общата цена, депозитът не се възстановява и резервацията се счита за анулирана.
- 4.1.5. Туроператорът има сключен застрахователен договор.
- 4.1.6. Туроператорът си запазва правото да промени превозвача с друг при настъпване на причини, които правят невъзможно или нецелесъобразно пътуването на съответния превозвач, като уведомява за това Потребителя в срок от 24 часа преди отпътуване.
- 4.1.7. Туроператорът има право да извърши замяна на туристическия обект с такъв от същата или по-висока категория, без промяна на общата цена по Договора за туристически пакет, в случай на дублирана резервация или невъзможност от страна на туристическия обект да настани туристите.
- 4.1.8. Туроператорът е задължен съгласно чл. 93 от ЗТ да окаже съдействие на пътуващия, в случай че той изпадне в затруднение.

### 4.2. Потребителят се задължава:

- 4.2.1. При пътуване извън България да си осигури необходимите лични документи /редовен задграничен паспорт или редовна лична карта/, оформени в съответствие със законите на посещаваната страна и на

Република България.

4.2.2. Ако Потребителят е лице, което няма навършени 18 години, пътуващо в чужбина със собствен задграничен паспорт, той трябва да предостави нотариално заверена декларация от двамата родители, че са съгласни със заминаването му в посочената страна на посочената дата (ако непълнолетният пътува заедно с един от родителите си, необходимо е той да притежава нотариално заверено съгласие от другия родител). Оригиналът на нотариалната декларация се предоставя в офиса на Туроператора или Турагента не по-късно от 5 работни дни преди отпътуването. В случай, че това не е изпълнено и поради неправилно попълнена декларация, Потребителят не е допуснат да премине границите на България. Туроператорът не забавя провеждането на програмата на останалата част от групата и не дължи неустойки на Потребителя за непроведеното пътуване.

4.2.3. Да заплати в пълен размер и в установените в настоящия Договор срокове стойността на туристическите услуги.

4.2.4. Да спазва законовия ред на страната, в която пътува, както и да напусне държавите, включени в екскурзията/почивката заедно с туристическата група, към която е включен, в противен случай, всички произтичащи последици са за негова сметка и Туроператорът не носи отговорност за разходите и формалностите, свързани с връщането му в България.

4.2.5. При инциденти и нанесени щети на хотели, превозни средства и на трети лица от страна на Потребителя, същия се задължава да ги възстанови на място.

4.2.6. Потребителят, който възнамерява да извърши пътуване и престой в страни с повишен риск от инфекциозни заболявания, е длъжен да премине съответна профилактика съгласно международните медицински изисквания.

4.2.7. При непроведено пътуване да върне настоящия Договор.

4.2.8. При групови пътувания, при които Договорът се сключва само с един организатор или представител на групата, се прилага задължително и изготвен списък с пълните данни на потребителите.

#### **4.3. Потребителят има право:**

4.3.1. В срок до 7 работни дни преди датата на пътуването да прехвърли правата и задълженията си по настоящия Договор на трето лице, което отговаря на всички изисквания за пътуването. В този случай и двамата са солидарно отговорни пред Туроператора за заплащане на общата цена на пътуването. Третото лице декларира върху договора, че приема прехвърлянето и изцяло е съгласно с условията на договора и приложенията към него, както и че е запознато с информацията за пътуването преди приемането на прехвърлянето отговорност на страните.

#### **5. Отговорност на страните:**

5.1. Туроператорът може да отмени пътуването, ако отмяната се дължи на форсмажорни обстоятелства /военни действия, терористични актове, стачки, епидемии, природни бедствия и др./ В тези случаи Туроператорът не носи отговорност за неизпълнението на Договора за организирано пътуване, като връща на Потребителя всички платени суми, без тази част от тях за извършените фактически разходи /платени застраховки, глоба за върнати билети, визови такси и др./. Извършените фактически разходи се удостоверяват с надлежно оформени документи.

5.2. Туроператорът не носи отговорност пред Потребителя в случай на отменяне, забавяне или изменение на сроковете и условията на пътуването, които не зависят от Туроператора, а именно: забавяне на самолетни полети по технически или метеорологични причини; анулиции и прекъсване на пътуването по лични обстоятелства на Потребителя; отказ на упълномощените органи да издадат виза на Потребителя; недопускане от страна на митническите и гранични служби Потребителят да излезе извън България или да влезе в страната на пътуването поради липса на надлежно оформени документи или извършени правонарушения.

5.3. Туроператорът не носи отговорност по неизпълнение или неточно изпълнение на настоящия Договор и не дължи неустойки, ако причините за това се дължат на: а) Потребителя, в т.ч. неявяване от негова страна на определеното за отпътуване място и време; б) действия на трето лице, несвързано с изпълнението на Договора за организирано пътуване; в) непреодолима сила или събитие, което не може да бъде предвидено или избегнато от страна на Туроператора или на неговите контрагенти при добросъвестно изпълнение на задълженията им. За непреодолима сила или събитие се считат: забавяне на гранични пунктове, усложнена обстановка по пътищата, вкл. стачки от страна на авиолинии и фериботни компании, всякакъв род проверки на гранични пунктове, проведени от контролните органи, отнемачи време в повече от предвиденото, оказване на медицинска помощ на турист от групата и други изключителни обстоятелства. При тези случаи Туроператорът си запазва право на промени в програмата и на действия според конкретната ситуация, без да дължи неустойки за това; г) случаите, когато някои от включените в програмата туристически обекти или музеи са в почивка, ремонт, не работят или са със съкратено работно време в деня, в който са определени за посещение (напр. в цяла Европа музеите не

работят в понеделник), като Туроператорът не може да избегне този ден от седмицата. Освен това, описанието и цените на допълнителните услуги имат информационен характер и Туроператорът не носи отговорност за тяхната промяна, както и за услуги, които Потребителят е закупил индивидуално на място, а не чрез негов представител. При загубени лични документи от страна на потребителя, екскурзоводът и/или водачът може да съдейства, без да нарушава предвидената като време туристическа програма. При забравени вещи в хотела, направените разходи за телефонни разговори и т.н. са за сметка на Потребителя.

5.4. Ако Туроператорът направи значителна промяна, посочена в т. 3.4 от Общите условия, той е длъжен да уведоми незабавно Потребителя. Потребителят се задължава да уведоми Туроператора за решението си относно направените промени в срок от 3 дни след получаване на уведомлението от Туроператора. Потребителят декларира, че задължително посочените от него за контакт телефони са действителни и Туроператорът ще може бързо и неотменно да предаде уведомлението. Приемането на промените се удостоверява с допълнително писмено споразумение към Договора за туристически пакет.

5.5. В случай на отказ от туристическия пакет и прекратяване на Договора от страна на Потребителя, Туроператорът задържа следните неустойки:

5.5.1. До 3 дни след сключване на договора – без такса.

5.5.2. До 40 дни преди началната дата на пътуването – такса резервация в размер на 30 лв. на възрастен

5.5.3. От 39 до 20 дни преди началната дата на пътуването – 30% от общата стойност.

5.5.4. От 19 до 14 дни преди началната дата на пътуването – 50% от общата стойност.

5.5.5. По-малко от 14 дни преди началната дата на пътуването – 100% от общата стойност.

5.5.6. В случай на направена и платена резервация по ранно записване сумата не се възстановява, но може да се използва за друга дата на пътуване с допълнително заплащане по стандартните тарифи – само ако са спазени сроковете за анулация, упоменати по-горе.

5.6. За всяка една промяна (хотел, име на турист, дата, вид помещение) по договора след сключването му, по вина на потребителя, се удържа такса в размер на 30 лв. Всяка промяна по резервация за ранно записване се таксува и заплаща по стандартни цени.

5.7. В случай че Потребителят прекрати своята почивка/екскурзия по време на провеждането ѝ по свое желание, всички допълнителни разходи, включително и транспортните, са изцяло за негова сметка. В този случай не може да има претенции за връщане на цялата или част от стойността на заявените услуги.

5.8. В случай че Потребителят не се яви в деня на отпътуване за своята почивка/екскурзия, не може да има претенции за връщане на цялата или част от заплатените суми.

5.9. При подаване на документи с неверни данни и неспазване на сроковете от страна на Потребителят, Туроператорът има право да анулира пътуването, удържайки горе цитираните неустойки.

## **6. Спорове и рекламации**

6.1. Всички рекламации, свързани с качеството на заплатените услуги, в т.ч. конкретните условия в хотелите и хотелските вериги, трябва да бъдат предявени от Потребителя на място пред доставчика на услугите и представителя на Туроператора или пред обслужващата фирма за отстраняване на слабостите. В случай че заинтересованите страни не са удовлетворени, предявяването на рекламацията става в писмена или друга подходяща форма, позволяваща то да бъде възпроизведено. В случай че изискванията не бъдат удовлетворени, Потребителят трябва да изиска от отговорно лице съставяне на протокол, върху който фигурира име, подпис и печат на отговорното лице. В срок от 5 календарни дни след крайната дата на организираното пътуване, Потребителят трябва да представи лично в офиса на Туроператора/Турагента писмена рекламация, съставения констативен протокол, оригиналния екземпляр от договора и платежен документ /касов бон, фактура/.

6.2. В случай че Потребителят не е предявил рекламацията по описания начин, неговите претенции няма да се приемат и разгледат от страна на Туроператора.

Забележка: Потребителят не трябва да забравя, че категорията на хотелите и автобусите се определя от оторизираните власти на съответната страна, а не от Туроператора.

6.3. Туроператорът се задължава в срок от 30 дни след получаване рекламацията да даде своето писмено становище по нея.

## **7. Ред за изменение и прекратяване на Договора**

7.1. Всяка от страните има право да поиска изменение или да прекрати Договора във връзка със съществени изменения на обстоятелствата, при които е сключен Договорът. Страната поискала изменението доказва наличието на съществени изменения в обстоятелствата, налагащи исканата промяна.

7.2. Всички споразумения между страните, с които се изменя или прекратява действието на Договора за организирано пътуване, се сключват в писмена форма със съгласието и на двете страни по Договора.

8.3. При изменение на Договора задълженията на страните се запазват в изменен вид. При прекратяване на Договора задълженията на страните се прекратяват след уреждане на финансовите взаимоотношения. Декларирам, че Клаузите по договора и приложенията към него не съдържат неравноправни условия по смисъла на чл. 143 от ЗЗП.