



ОБЩИ ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ ЗА ОРГАНИЗИРАНО ТУРИСТИЧЕСКО ПЪТУВАНЕ, НЕРАЗДЕЛНА ЧАСТ КЪМ ДОГОВОР ЗА ОРГАНИЗИРАНО ТУРИСТИЧЕСКО ПЪТУВАНЕ

Предмет на общите правила и условия.

- Настоящите общи правила и условия имат за свой предмет продажбата на туристически пакети (комбинация най-малко от два различни вида туристически услуги за целите на едно и също пътуване или ваканция), предоставяни от Туроператора. Конкретните условия на туристическото пътуване и сроковете за неговото извършване се указват в Договора за туристическия пакет.
 - Следва да се има предвид, че понятията пътуващ, турист, туристически продукт, туристическа агентска дейност, туристически агент, туристически пакет, основни туристически услуги и допълнителни туристически услуги се използват в смисъла на Закона за туризма на Република България.
 - **Записване за пътуване**
 1. Записване е възможно по телефон, факс или интернет, чрез турагенти в страната или директно в офисите на Туроператора. Резервацията се счита за валидна след предоставяне на данните от лична карта или задграничен паспорт / според избраната дестинация и туристически пакет/, сключване на договор за туристически пакет и внасяне на депозит. Ако към момента на сключване на Договора, резервацията е със статус „на заявка“ се приема, че Договорът е сключен под отлагателно условие, с оглед очаквано потвърждение от Туроператора в срок до 3 / три/ работни дни, а в случай, че липсва такова, Туроператорът ще предложи други възможности, които Пътуващият може да приеме или откаже, без да дължи неустойка или обезщетения.
 2. Туроператорът може да променя преддоговорната информация, като уведоми Пътуващия по ясен, разбираем и видим начин преди сключването на договора за туристически пакет.
 - **Визи**
 1. За пътуванията в държави, за които се изискват визи за български граждани, Туроператорът може да съдейства на Пътуващия като го консултира и му предоставя необходимите документи в това число /хотелска и/или самолетна резервация, ваучер, автобусни или самолетни билети, застраховка/. По искане на Пътуващия и срещу допълнително заплащане, Туроператорът подготвя и внася документите му в съответното посолство, където и когато това е възможно. В този случай Пътуващият е длъжен да представи на Туроператора изискваните от Посолството лични документи и данни, както и да заплати таксите за визата. Непредоставянето на документите или незаплащането на таксите или невявяването в посолството за лично интервю, ако е необходимо, се счита за отказ от пътуването по вина на Пътуващия.
 2. Издаването на виза за съответната държава е в компетенция единствено на посолството и не се гарантира от Туроператора. В случай на отказ от страна на Посолството, платените от Пътуващия такси за издаване на визата не се връщат. Размерът на таксите за издаване на визите се посочва в съответната информация по чл. 82 от ЗТ.
 - **Цени и плащане>**
 1. Плащанията по настоящия договор се извършват от Пътуващия в левове по курс – 1,956 лева /BGN/ за 1 евро /EUR/ или по фиксинга на БНБ за деня, закръглен до две
-



цифри след десетичния знак при плащане в американски долари /USD/. В случай на растеж на курса на щатския долар /USD/ или евро /EUR/ към лева, по официалния курс на БНБ с повече от 1% (един процент), Туроператорът си запазва правото да изменя цената по Договора при условията описани по-долу.

2. Плащания се приемат в брой, с дебитна/кредитна карта или по банков път по сметка на Туроператора.
3. Размерът на депозита е от 30% до 50% от общата пакетна цена.
4. За резервации за Нова година, други национални празници и специални оферти депозитът е в размер на 50% от общата пакетна цена, освен ако не е упоменато друго в Договора за туристически пакет.
5. Пътуващият внася депозита в момента на подписването на Договора за туристически пакет, освен ако не е упоменат друг срок.
6. Окончателното плащане се извършва до 15 дни преди датата на пътуване, ако не е упоменато друго в Договора за туристически пакет. За Нова година и по пакети по национални празници се извършва доплащане на 100% в срок от 31 дни преди отпътуването.
7. Ранните записвания са валидни при резервация и плащания до 100%, направени според условията, сроковете и начина на плащане, упоменати в Договора за туристически пакет.

- **Права и задължения на страните:**

1. Задължения на Туроператора.
 1. Туроператорът се задължава да предостави в съответствие с условията на този договор туристическите услуги, заплатени от Пътуващия.
 2. Туроператорът се задължава да осигури на Пътуващия задължителна застраховка “Медицински разходи при болест и злополука” за пътуванията извън страната в съответствие със стандартните условия на застрахователните дружества, които представлява, като предостави на Пътуващия оригинал на застрахователната полица преди началото на пътуването, в случай че той закупува пакетно пътуване. Застраховката “Медицински разходи при болест и злополука” може да не се сключи само ако Пътуващият представи на Туроператора сключена дългосрочна застраховка „медицински разходи при болест и злополука на туриста”, чийто период на валидност обхваща и периода на договора туристически пакет.
 3. Туроператорът си запазва правото да променя едностранно клаузи, различни от цената, в Договора за туристически пакет, при условие, че промяната е незначителна. В тези случаи Туроператорът информира Пътуващия по ясен, разбираем и видим начин на траен носител.
2. Права на Туроператора.
 1. Туроператорът има право да се откаже от договора, без да носи никаква отговорност, ако Пътуващият не извърши плащания в установените срокове и по този начин прояви недоброръководност при изпълнение на своите задължения. Фактът за извършено плащане се удостоверява с надлежно оформен документ. Ако Пътуващият е внесъл депозит, но не е извършил в установените срокове доплащанията до пълната цена на пътуването, се счита, че се отказва от пътуването и депозитът не се връща. В случай че Пътуващият е внесъл депозит и/или е извършил доплащания до пълната цена, но по вина на



- Туроператора не се стигне до сключване и изпълнение на договора, реално платените от Пътуващия суми до този момент му се връщат.
2. Туроператорът си запазва правото да промени превозвача, без промяна в общата цена с друг, при настъпване на причини, които правят невъзможно или нецелесъобразно посоченият в Договора превозвач да изпълни задълженията си.
 3. Туроператорът има право да извърши замяна на хотела с такъв от същата или по-висока категория, без промяна в общата цена, заплатена от Пътуващия, в случаите на дублирана резервация, затваряне на съответния хотел или нежелание в последния момент на хотела да приеме туристите.
 4. Туроператорът си запазва правото да променя местата на настаняване на Пътуващия в превозното средство при автобусни програми и при обективни причини като: настаняване на майки с деца, бременни жени, възрастни хора и други.
 5. Туроператорът има право да увеличи договорената обща цена на туристическия пакет в случаи на промяна в:
 - цената на превоза на пътници, което е вследствие на промяна в цената на горивото или на други източници на енергия;
 - размера на данъците или таксите върху включените в договора туристически услуги, наложени от трета страна, която не участва пряко в изпълнението на туристическия пакет, включително туристически такси, такси за кацане или такси за отвеждане към или за слизане от борда на пристанища и летища;
 - обменните курсове, отнасящи се за туристическия пакет.Редът и начинът за преизчисляване на цената в тези случаи са: цената се увеличава единствено с реалното увеличение на компонента, повлиял върху изменението на цената. Туроператорът си запазва правото да изисква доплащане от клиента до реалната цена на самолетния билет и при вече заплатена на 100% сумата на пътуването.
 6. Пътуващият има право на намаление на цената на туристическия пакет, съответстващо на всяко намаление на разходите в хипотезите на т. 5.2.5., когато намалението е настъпило след сключването на договора до започване на изпълнението на туристическия пакет. Редът и начинът за преизчисляване на цената в тези случаи са: цената се намалява единствено с реалното намаление на компонента, повлиял върху изменението на цената.
 7. Туроператорът уведомява Пътуващия по ясен и разбираем начин за него, заедно с обосновка за увеличението и изчисления, предоставени на траен носител, не по-късно от 20 дни преди започването на изпълнението на туристическия пакет.
 8. В случай на намаление на цената Туроператорът има право да приспадне направените от него административни разходи от сумата, която ще възстанови на Пътуващия. При поискване ТУРОПЕРАТОРЪТ предоставя на Пътуващия доказателства за направените административни разходи.
3. Съгласно изискванията по чл. 97 от ЗТ, Туроператорът има сключена Застраховка "Отговорност на туроператора"
 4. Пътуващият се задължава:
 1. при пътуванията извън България да си осигури необходимите лични документи /в това число задграничен паспорт/, оформени в съответствие със законите на посещаваната страна и на Р. България.
-



2. ако е лице, което няма
навършени 18 години и което ще пътува в чужбина със собствен задграничен паспорт или валидна лична карта, където е възможно, следва да се представи нотариално заверена декларация от двамата родители, че са съгласни да замине 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).
 3. да заплати в пълен размер и в установените в настоящия Договор срокове стойността на туристическото пътуване.
 4. да спазва законите на страната, за която пътува;
 5. когато възнамерява да извърши пътуване и престой в страни с повишен риск от инфекциозни заболявания, е длъжен да премине съответна профилактика съгласно международните медицински изисквания;
5. Пътуващият има право:
1. в разумен срок, но не по-малко от 7 дни преди започването на изпълнението на туристическия пакет да прехвърля правата и задълженията си по настоящия Договор на трето лице, което отговаря на всички изисквания за пътуването. За да се възползва от това си право, Пътуващият следва да изпрати уведомление до Туроператора на траен носител. В този случай и лицето, което прехвърля, и лицето, на което се прехвърля договора за туристически пакет, са солидарно отговорни пред Туроператора за заплащане на общата цена на пътуването и на всички допълнителни такси, налози или други допълнителни разходи, произтичащи от прехвърлянето, за които Туроператорът информира лицето, което прехвърля правата. Лицето, на което се прехвърля договора декларира върху същия, 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. Лицето, което прехвърля договора декларира върху същия, че прехвърля всички права и задължения по него. Пътуващият е наясно, че съществува обективна невъзможност за прехвърляне на договора за туристически пакет, когато поради изисквания на превозвачите или мястото за настаняване е невъзможна смяна на името.
 2. да се свърже по всяко време с “Снегер Турист” ЕООД, със седалище и адрес на управление в гр. СПазарджик , бул. „Георги Бенкошки” № 36, телефон 034 44 60 20, електронна поща sneger@mail.bg, за да потърси съдействие при затруднение или да подаде оплакване във връзка с установено несъответствие в хода на изпълнението на туристическия пакет.
- **Отговорност на Страните.**
 1. Когато някоя от туристическите услуги не отговаря на предвиденото в договора за туристическия пакет, Туроператорът е длъжен да отстрани несъответствието, освен когато:
 - това не е възможно, или е свързано с непропорционално високи разходи предвид степента на несъответствието и стойността на засегнатите туристически услуги.
 2. Когато значителна част от туристическите услуги не може да се изпълни съгласно предвиденото в договора за туристически пакет, Туроператорът предлага на Пътуващия, без това да е свързано с допълнителни разходи за него, други подходящи туристически услуги по възможност със същото или с по-високо качество в сравнение с тези, посочени в договора, за да продължи изпълнението на договора за



- туристическия пакет, включително когато връщането на Пътуващия до началния пункт на пътуването не е предоставено, както е договорено.
3. Горната граница на отговорността на Туроператора за вреди, причинени на Пътуващия вследствие на неизпълнение или неточно изпълнение на договора е минималната възможна във връзка с чл. 91, ал. (5) от ЗТ.
 4. Когато отговорността на контрагентите на Туроператора за вреди, причинени от неизпълнението или неточното изпълнение на услугите, е ограничена от международни договори, отговорността на Туроператора е в рамките на тези ограничения.
 5. Туроператорът има право да прекрати договора за туристически пакет, като отмени пътуването и да възстанови на Пътуващия изцяло всички плащания, направени за туристическия пакет, без да дължи допълнително обезщетение, когато:
 1. набраният брой участници за туристическия пакет е по-малък от минималния брой, посочен в Договора за туристически пакет, и Туроператорът е уведомил Пътуващия за прекратяването на договора в следните срокове:
 - а) поне 20 дни преди започването на изпълнението на туристическия пакет – в случай на пътувания с продължителност, по-голяма от 6 дни;
 - б) поне 7 дни преди започването на изпълнението на туристическия пакет – в случай на пътувания с продължителност от два до 6 дни;
 - в) поне 48 часа преди започването на изпълнението на туристическия пакет – в случай на пътувания с продължителност, по-малка от два дни, или
 2. Туроператорът е възпрепятстван да изпълни договора поради непреодолими и извънредни обстоятелства и е уведомил Пътуващия за прекратяването на договора без необосновано забавяне преди започването на изпълнението на туристическия пакет.
 3. В тези случаи Туроператорът не носи отговорност за неизпълнението на Договора като връща на Пътуващия всички платени суми, без тази част от тях за извършените фактически разходи /платени застраховки, глоба за върнати билети, визови такси и други/. Извършените фактически разходи се удостоверяват с надлежно оформени документи.
 6. Туроператорът не дължи обезщетение, когато докаже, че несъответствието на предоставените услуги с договора за туристически пакет, се дължи на:
 - Пътуващия;
 - отказ на упълномощените органи да издадат виза на Пътуващия;
 - недопускане от страна на митническите и гранични служби Пътуващият да излезе извън България или да влезе в страната на пътуването поради липса на надлежно оформени документи или извършени правонарушения;
 - трето лице, несвързано с предоставяне на включените в договора за туристически пакет туристически услуги и не може да се предвиди или да се предотврати;
 - непреодолими и извънредни обстоятелства.В случай на възникване на обстоятелство по предходната точка, Туроператорът има право да се откаже от изпълнението на задълженията си по настоящия договор и в този случай Пътуващият няма да има право на обезщетение за претърпените или възможни загуби, пропуснати ползи и/или други вреди.
 7. Когато преди започването на изпълнението на туристическия пакет Туроператорът е принуден да промени съществено някоя от основните характеристики на туристическите услуги по чл. 82, ал. 1, т. 1 от Закона за туризма или не може да



изпълни някое от специфичните изисквания по чл. 84, ал. 1, т. 1 от Закона за туризма, или предложи увеличение на цената на туристическия пакет с повече от 8 %, Туроператорът съобщава съответната промяна на пътуващия без необосновано забавяне по ясен, разбираем и видим начин на траен носител. Пътуващият се задължава да уведоми Туроператора за решението си относно направените промени в срок до 3 дни след получаване на уведомлението от Туроператора, но не по-късно от 7 /седем/ работни дни преди началната дата на пътуването. В случаи че Пътуващият не предостави отговор на Туроператора в посочения срок, се счита, че Пътуващият е съгласен и приема предложените промени.

8. В случай че Пътуващият не приеме промените, Туроператорът му предлага друго пътуване при същите или по-добри условия. Ако Пътуващият не приеме предложеното, той може да се откаже от Договора, без да дължи неустойки или обезщетение, като Туроператорът му възстановява платените от него суми по Договора в 14 – дневен срок от датата на получаване на уведомлението за отказ. Замяна на транспортното средство /самолет, автобус/, хотел или заведение за хранене и развлечения с друг от същата или по-висока категория или класа без промяна на цената не се счита за промяна на основна характеристика на Договора.
9. Пътуващият декларира, че посочените от него в Договора телефони, факс, e-mail действително могат да бъдат използвани от Туроператора при необходимост.

• **Настаняване**

1. Настаняването в хотелите при пристигане се извършва след 14.00 – 15.00 часа, а освобождаването на стаите след 10.00 – 12.00 часа в деня на отпътуването и зависят от конкретните политики в избрания хотел. Туроператорът може предварително да е уведомил Пътуващия за друг по-ранен час на отпътуване, с който последният следва да се съобрази.
2. Пътуващият следва да има предвид, че преди настаняване или след напускане, съобразно обявените часове, не се ползват никакви услуги в хотелите или същите се ползват срещу допълнително заплащане.
3. При настаняване на трима души в стая с три легла, не се гарантира наличието на стандартни три легла, т.к. третият човек ползва отстъпка от цената.
4. Настаняването в стаи с изглед към морето или стаи в основната част на хотела се извършва само в случаите, когато е обявено доплащане за това и е заплатено предварително в офисите или представителствата на Туроператора.

• **Анулации и неустойки.**

1. В случай на отказ от пътуването и прекратяване на договора от страна на Пътуващия, Туроператорът удържа следните такси за прекратяване на Договора:
 1. при пътуване/почивка в чужбина:
 - до 60 дни преди датата на пътуването – без такси, освен ако не се дължат неустойки или такси по анулирани услуги като настаняване, самолетни, фериботни или автобусни билети. В случай че при анулацията се дължат неустойки или други глоби и такси за анулиране на издадени вече самолетни, фериботни или автобусни билети, които са част от пакетната цена на пътуването, се прилагат тарифите и правилата и условията за анулация на съответния превозвач /авиокомпания, автобусна компания или фериботна компания/;
 - от 59 до 30 дни преди датата на пътуването – такса в размер на 10% от общата стойност на пътуването, ако не се дължат неустойки или такси по анулирани услуги като настаняване, самолетни, фериботни или автобусни билети. В



случай че при анулацията се дължат неустойки или други глоби и такси за анулиране на издадени вече самолетни, фериботни или автобусни билети, които са част от пакетната цена на пътуването се прилагат тарифите и правилата и условията за анулация на съответния превозвач /авиокомпания, автобусна компания, хотелско настаняване и/ или фериботна компания/;

- от 29 до 15 дни преди датата на пътуването – такса в размер на депозита, ако не се дължат неустойки или такси по анулирани самолетни, фериботни или автобусни билети. В случай че при анулацията се дължат неустойки или други глоби и такси за анулиране на издадени вече самолетни, фериботни или автобусни билети, които са част от пакетната цена на пътуването се прилагат тарифите и правилата и условията за анулация на съответния превозвач /авиокомпания, автобусна компания или фериботна компания/;
 - от 14 дни до преди датата на пътуването или при неявяване – 100% от общата стойност на пътуването.
2. при пътуване в чужбина за Нова Година и по пакети за национални празници:
 - до 31 дни преди датата на пътуването – в размер на депозита, ако не се дължат неустойки или такси по анулирани хотелско настаняване, самолетни, фериботни или автобусни билети. В случай че при анулацията се дължат неустойки или други глоби и такси за анулиране на издадени вече самолетни, фериботни или автобусни билети и др., които са част от пакетната цена на пътуването се прилагат тарифите и правилата и условията за анулация на съответния доставчик на услугата: хотел, превозвач /авиокомпания, автобусна компания или фериботна компания/и др.;
 - от 30 дни преди датата на пътуване – 100% от общата стойност на пътуването;
 3. при пътуване/почивка в страната:
 - до 30 дни преди датата на пътуването – без такси
 - от 29 до 14 дни преди датата на пътуването – 50% от общата стойност на пътуването
 - от 13 до 0 дни преди датата на пътуването – 100% от общата стойност на пътуването.
 4. при пътуване/ почивка в страната за Нова година и по пакети за национални празници:
 - до 31 дни преди датата на пътуването – в размера на депозита.
 - от 30 дни преди датата на пътуване – 100% от общата стойност на пътуването;
- **Спорове и reklamации.**
 1. Всички спорове по изпълнение на настоящия Договор ще се решават по взаимно съгласие на страните. В случай че съгласие не може да бъде постигнато, те ще се отнасят за разглеждане в компетентен български съд.
 2. В случай че по време на пътуването се установят факти на неизпълнение или неточно изпълнение на условията на Договора за туристически пакет, Пътуващият се задължава незабавно да уведоми доставчика на услугите и Туроператора с оглед своевременно предприемане на мерки, които удовлетворяват всички заинтересовани страни.
 3. В случай че претенциите на Пътуващия, свързани с качеството на предоставяната услуга, не могат да бъдат удовлетворени на място при предоставянето на услугата, Пътуващият има право да предяви надлежно оформена reklamация към Туроператора, писмено или устно в срок от 14 дни от завръщането си, в офисите на Туроператора.
-



Пътуващият е лъжен да предостави протокол (рекламация), подписан от представител на приемащата туристическа фирма, администрацията на обекта, предоставящ туристическата услуга, и от самия него. Туроператорът уведомява Пътуващия за своя отговор до 30 дни след депозирането на рекламацията и протокола.

4. В случай че Пътуващият сам прекрати тура през времетраенето му, той няма право да претендира за възстановяването на каквито и да е суми. В този случай Пътуващият сам урежда завръщането си.

• **Лични данни.**

1. “Снегер Турист” ЕООД /“Туроператора“, ЕИК: 11252521, със седалище и адрес на управление: Република България, гр. Пазарджик, Бул. Георги Бенковски 36 е администратор на лични данни.
2. Туроператорът обработва личните данни на Потребителя в съответствие със Закона за защита на личните данни, действащ на територията на Република България (“ЗЗЛД”). Считано от 25 май 2018 г. личните данни на Потребителя се обработват в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните) и всички разпоредби, които ще заменят ЗЗЛД.
3. Поддържането на сигурността на данните Туроператорът осигурява чрез изграден цялостен технически и организационен механизъм, основан на следните основни принципи:
 - Личните данни се обработвани законосъобразно, добросъвестно и по прозрачен начин по отношение на субекта на данните – Принципът „Законосъобразност, добросъвестност и прозрачност“;
 - Личните данни се събират за конкретни, изрично указани и легитимни цели и не се обработват по-нататък по начин, несъвместим с тези цели; – Принципът „Ограничение на целите“;
 - Събират се само подходящи, свързани с и ограничени до необходимото във връзка с целите, за които се обработват – Принципът „свеждане на данните до минимум“;
 - Събират се лични данни, които са точни и поддържани в актуален вид като са предприети всички разумни мерки, за да се гарантира своевременното изтриване или коригиране на неточни лични данни, като се имат предвид целите, за които те се обработват – Принципът „Точност“;
 - Личните данни са съхранявани във форма, която да позволява идентифицирането на субекта на данните за период, не по-дълъг от необходимото за целите, за които се обработват личните данни; личните данни могат да се съхраняват за по-дълги срокове, доколкото ще бъдат обработвани единствено за целите на архивирането в обществен интерес, за научни или исторически изследвания или за статистически цели – Принципът „Ограничение на съхранението“;
 - Личните данни се обработват по начин, който гарантира подходящо ниво на сигурност на личните данни, включително защита срещу неразрешено или незаконосъобразно обработване и срещу случайна загуба, унищожаване или повреждане, като се прилагат подходящи технически или организационни мерки – Принципът „Цялостност и поверителност“;
 - Туроператорът носи отговорност и е в състояние да докаже спазването на горните принципи („отчетност“).



Съответно, Туроператора осигурява тези принципи да бъдат прилагани чрез въвеждане на подходящи хардуерни и софтуерни мерки за защита, (включително въвеждане и контрол на системния достъп, ключалки, аларми, защитни стени и др.). Туроператорът разполага с процедури и технологии за поддържане на сигурността на всички категории лични данни от етапа на събирането им до етапа на унищожаването им.

4. В случай че е приложимо, Декларацията – съгласие, подписана от Пътуващия е неразделна част от ДОГОВОР ЗА ТУРИСТИЧЕСКИ ПАКЕТ №: и общите правила и условия към него.
- **Други условия.**
 1. Договорът и общите правила и условия, които са неразделна част от него, са изготвени в съответствие със Закона за туризма и българското законодателство.
 2. Всички изменения и допълнения между страните в писмен вид се смятат за неразделна част от договора.
 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.
 4. Договорът влиза в сила от момента на подписването му и има действие до завършване на туристическото пътуване