

Общи условия за организирано туристическо пътуване

Към Договор за Организирано пътуване No

1. Записване за пътуване

1.1. Записване е възможно по мейл или лично в офиса на агенцията.

1.2. Договорът важи единствено по отношение на изрично описаните в него услуги. Предоставянето на допълнителни услуги се извършва по отделно споразумение между страните и за тях потребителят дължи отделно заплащане. В случай, че допълнителна туристическа услуга не може да бъде осъществена поради обективни обстоятелства, туроператорът възстановява на туриста пълния размер на платената цена за нея и не дължи други обезщетения или неустойки. Не осъществяването на допълнителна услуга не може да доведе до отказ от страна на туриста от договора за туристическо пътуване.

1.3. Туроператорът съобразява дейността си с изискванията на Регламент /ЕО/ № 1107 от 2006г. относно правата на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен транспорт. Потребителят е длъжен да уведоми туроператора при сключване на договора в писмен вид за туристи с увреждания или с ограничена подвижност, като впише съответните обстоятелства в договора.

2. Визи и други документи

2.1. За пътуванията в държави, за които се изискват визи за български граждани, Туроператорът предоставя информация в писмен вид или по друг подходящ начин, както и при желание от Потребителя изразено в писмен вид да съдейства на Потребителя като му предоставя необходимите документи /резервации, ваучер. билети и др. Туроператорът не носи отговорност при отказ на виза. Не представянето на документите и не заплащането на таксите или неявяването в посолството на лично интервю, ако е необходимо, се счита за отказ от пътуването по вина на Потребителя.

2.2. Издаването на виза за съответната държава е в компетенцията единствено на посолството и не се гарантира от Туроператора. В случай на отказ от страна на Посолството, платените от Потребителя вноски не се възстановяват.

2.3. Данни за други изискуеми от потребителя документи, необходими за осъществяване на пътуването, се съдържа в допълнително предоставената от туроператора информация.

2.4. Туроператорът издава ваучер за организираното пътуване при заплащане на пълния размер на цената от страна на потребителя. Потребителят е длъжен да носи със себе си ваучера по време на пътуването.

2.5. Туроператорът има право да анулира пътуването без да дължи неустойки или обезщетения ако туристът не разполага с редовни документи.

2.6. Посочените в настоящия договор и в допълнителната информация по т. 2. 3. изисквания са валидни за граждани на Република България, туристи – граждани на други държави са длъжни сами да проверяват и изпълняват изискванията за паспортен и визов режим на страната, в която ще се осъществи пътуването. При неспазване на тези изисквания, туроператорът не носи отговорност.

3. Цени и плащане.

3.1. Плащането се извършва в лева в брой или по банков път на сметката на Туроператора по фиксинг на БНБ в деня на плащането.

3.2. Депозит. Ако не е упоменато друго, размерът на депозита е 30% от общата цена. Потребителят внася депозита в момента на подписването на този договор, ако не е упоменат друг срок.

3.3. Окончателно плащане: 21 дни преди датата на пътуване, ако не е упоменато друго.

3.4. Увеличението на цената е възможно, но не по-късно от 20 дни преди деня на пътуването при наличието на една от следните причини: при покачване на цените на горивата, при промяна на стойността на транспортните разходи, изменение на размера на таксите, свързани с пътуването, промяна на валутните курсове, възникнали след подписването на договора.

3.5. Туроператорът се задължава да информира в писмена форма Потребителя за промяната в общата цена в срок до 3 дни от възникване на обстоятелствата по т. 3.4 от настоящия договор.

3.6. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право:

- да приеме промяната в общата цена в срок до 3 дни след като бъде информиран за нея чрез заплащане на дължимата сума;
- да не приеме промяната в общата цена и да се откаже от пътуването, като заяви това в срок до 3 дни от уведомяването му.

3.7. В случай на отказ от пътуването по предходната точка, Потребителят в 7-дневен срок получава връщане на платените суми.

4. Права и задължения на страните:

4.1. Туроператорът се задължава:

4.1.1. да предостави в съответствие с условията по този договор туристическите услуги, заплатени от Потребителя.

4.1.2. да осигури задължителна медицинска застраховка на Потребителя за пътуванията извън страната по стандартните условия на застрахователните дружества Алианц или Булстрад и други и предостави на Потребителя оригинал на застрахователната полица по застраховката преди началото на пътуването.

4.1.3. Туроператорът има право да се откаже от договора, без да носи никаква отговорност, ако Потребителят не извърши плащания в установените срокове и по този начин прояви недобросъвестност при изпълнение на своите задължения. Фактът за извършено плащане се удостоверява с надлежно оформен документ. Ако Потребителят е внесъл депозит, но не е извършил в установените срокове плащанията до пълния обем на общата цена на пътуването, депозитът не се връща. Ако потребителят е внесъл депозит и туроператорът се откаже от договора или не го изпълни поради други причини, за които отговаря, той е длъжен да възстанови на потребителя внесените депозит и да му заплати обезщетение в размер на стойността на депозираната сума.

4.1.4. Туроператорът има сключена задължителна застраховка "Отговорност на туроператор" 03700100003761/04.03.2022г. ЗД Евроинс АД, България, София, бул. Христофор Колумб 43, ЕИК: 121265113.

4.2. Потребителят се задължава:

4.2.1. при пътуванията извън България да си осигури необходимите лични документи /задграничен паспорт и/или лична карта/, оформени в съответствие със законите на посещаваната страна и на Р България,

4.2.2. ако Потребителят е лице, което няма навършени 18 години и което ще пътува в чужбина със собствен задграничен паспорт, то трябва да представи 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).

4.2.3. Да заплати в пълен обем и в установените в настоящия договор срокове стойността на туристическите услуги.

4.2.4. да спазва законите на страната, за която пътува.

4.2.5. 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.

5. Отговорност на Страните:

5.1. В случай на неизпълнение от страна на Туроператора на услугите по настоящия Договор, той се задължава да компенсират на Потребителя надлежно доказаните вреди. Максималната граница на отговорност на Туроператора в тези случаи е до 100 % от стойността на тези услуги и обикновено е 1/3 над пълното покриване на стойността на неизползваните от потребителя услуги.

- 5.2. Когато отговорността на контрагентите на Туроператора за вреди, причинени от неизпълнението на услугите, е ограничена от международни договори, ратифицирани, обнародвани в „Държавен вестник“ и влезли в сила за Република България, отговорността на Туроператора е в рамките на тези ограничения,
- 5.3. Туроператорът може да отмени пътуването, ако не е набран необходимия минимален брой участници или ако отмяната се дължи на непреодолима сила. В тези случаи Туроператорът не носи отговорност за неизпълнението на Договора като връща на Потребителя всички платени суми, без тази част от тях за извършените фактически разходи /платени застраховки, глоба за върнати билети и други/. Извършените фактически разходи се удостоверяват с надлежно оформени документи.
- 5.4. Туроператорът не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение или неточно изпълнение на настоящия Договор, ако причините за това се дължат на:
- а) Потребителя
 - б) действия на трето лице, несвързано с изпълнението на Договора;
 - в) непреодолима сила или събитие, което не може да бъде предвидено или избегнато от страна на Туроператора и неговите контрагенти при добросъвестно изпълнение на задълженията им, като лоши метеорологични условия, усложнена пътна обстановка, пожари, наводнения, земетресения и други природни бедствия, забавяне на гранични или контролни пунктове, оказване на помощ на турист, национални или религиозни празници, масови обществени мероприятия, стачки, технически аварии, промяна в работно време на учреждения, вкл. на музеи, административни актове, издадени след подписване на договора, дефект на превозно средство.

В случаите по б. а – в), туроператорът си запазва правото да размести отделни елементи от туристическата програма или да промени същата, без да дължи неустойки или обезщетения.

5.5. Ако Туроператорът направи значителна промяна в някои от съществените Клаузи от настоящия Договор, той е длъжен да уведоми незабавно Потребителя директно или чрез туристическата агенция. Потребителят се задължава да уведоми за решението си относно направените промени в срок до 3 дни след получаване на уведомлението от Туроператора, но не по-късно от 10 дни преди началната дата на пътуването. Потребителят декларира, че посочените от него в Договора телефони, e-mail са в действителност тези, които могат да бъдат използвани за бързо и неотменно предаване на уведомлението. Замяна на хотела или заведение за хранене и развлечение с друг от същата или по-висока категория без промяна на цената или замяна на транспортно средство с друго от същата или по-висока категория или класа не се счита за промяна на Договора.

5.5.1. Приемането на промените по предходната точка се удостоверява с допълнително споразумение към Договора. В случая на т. 5.6 , Потребителят може да се откаже от договора без да дължи неустойка или обезщетение като има право да избира една от следните възможности:

- Да му бъде предложено друго пътуване от същото или по-високо качество;
- Да му бъде предложено друго пътуване с обща цена от по-ниско качество, като в този случай ТУРОПЕРАТОРЪТ е длъжен да му възстанови разликата в цената между отмененото и предложеното пътуване или
- да му бъдат възстановени платените от него суми по договора в 7-дневен срок от датата на уведомлението за отказ.

5.6. В случай на отказ от пътуването и прекратяване на договора от страна на Потребителя, Туроператорът удържа следните неустойки:

5.6.1. при пътуване в чужбина:

- а) до 60 дни преди датата на пътуването – без неустойки
- б) от 59 до 30 дни преди датата на пътуването – в размер на депозита.

- г) от 29 до 20 дни преди датата на пътуването - 50% от общата стойност на пътуването
 - д) от 19 до 14 дни преди датата на пътуването - 80% от общата стойност на пътуването
 - е) по-малко от 14 дни преди датата на пътуването - 100% от общата стойност на пътуването.
- Освен в случаите, в които в програмата е оказано друго.

5.6.2. при пътуване в страната:

- а) до 20 дни преди датата на пътуването без неустойки
 - б) от 19 до 14 дни преди датата на пътуването – в размер на депозита
 - в) от 13 до 7 дни преди датата на пътуването - 50% от общата стойност на пътуването
 - г) от 6 до 3 дни преди датата на пътуването - 80% от общата стойност на пътуването
 - д) по-малко от 3 дни преди датата на пътуването - 100% от общата стойност на пътуването.
- Освен в случаите, в които в програмата е оказано друго.

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

5.6.4. При подаване на документи с неверни данни и неспазване на сроковете от страна на Потребителя, Туроператорът има право да анулира пътуването, удържайки горецитираните неустойки.

5.7. Туроператорът не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение или неточно изпълнение на договора от страна на туриста и/или на потребителя.

5.8. Туроператорът не носи отговорност ако поради алкохолно или наркотично опиянение или поради хулиганско или друг вид обществено неприемливо поведение на туриста, е отказано изпълнението на част от услугите, включени в програмата или се е наложило туристът да бъде изцяло отстранен от програмата.

5.9. Туроператорът не носи отговорност за изпълнението на услуги, които не са част от програмата, поръчани от туриста на място на трети лица.

5.10. Туроператорът не носи отговорност пред туриста за съхранение на личния му багаж, пари, ценности, документи и други, включително оставени в хотела или в превозното средство. В тези случаи екскурзоводът или друг представител на туроператора съдейства на пострадалия, като това съдействие не може да води до нарушаване на туристическата програма. Търсене на забравени или загубени вещи се извършва от туриста самостоятелно и е за негова сметка.

5.11. Туроператорът не дължи обезщетение на турист, който се е отказал по собствено желание или по друга независеща от туроператора причина от част от включените в програмата услуги.

5.12. Туроператорът не носи отговорност за консумацията на храни и напитки, които не са включени в пакета, съгласно настоящия договор, независимо дали са заплатени от туриста или от друго лице.

5.13. Туроператорът има право преди началото на пътуването едностранно да прекрати настоящия договор без да дължи неустойки или обезщетения в случай, че прецени, че съществува сериозен и основателен риск туристът да възприеме по време на пътуването агресивно поведение или по друг начин с поведението си да причини сериозно неудобство на останалите туристи от групата, на служители или съконтрагенти на туроператора или на държавни или общински служители в приемащата страна. В този случай на потребителя се дължи връщане на всички платени преди прекратяване на договора суми.

5.14. По време на пътуването туристът е длъжен да спазва законите и другите задължителни правила в приемащата държава, да уважава местните обичаи, начин на живот и обичайни правила за поведение. Туроператорът при необходимост ще даде на туриста допълнителни указания в тази насока.

5.15. Туроператорът не носи отговорност за наложени на туриста глоби и други санкции от оторизирани лица в приемащата страна за извършени от туриста правонарушения, като

изхвърляне на боклук на нерегламентирано място, пушене на обществено място, непристойни външен вид и/или поведение, неспазване на правилата за движение и др. под.

5.16. Туроператорът има право във всеки един момент от пътуването едностранно да откаже да предостави част от включените в пакета услуги или прекрати едностранно и с незабавно действие настоящия договор без да дължи неустойки или обезщетения в случай, че туристът с поведението си създава сериозен риск за сигурността или удобството на останалите туристи, на служители или съконтрагенти на туроператора или на държавни или общински служители в приемащата страна или за успешното продължаване на пътуването. В този случай туроператорът не дължи връщане на платени от потребителя суми по договора и има право на обезщетение за всички причинени му от неправомерното поведение на туриста вреди, в случай, че те надхвърлят по стойност цената на туристическия пакет.

5.17. Туристът е длъжен да спазва точно обявените начални часове за отпътуване и да се явява в състояние и външен вид, които му позволяват да участва в пътуването и които не причиняват неудобство на останалите туристи и на служителите на туроператора и неговите съконтрагенти. Туроператорът не носи отговорност за пропуснати трансфери поради закъснение на туриста или за непредоставени услуги поради неадекватното състояние или външен вид на туриста. В случай, че поради изложените причини за туриста или за туроператора възникнат допълнителни разходи, същите се поемат изцяло за сметка на туриста.

6. Спорове и reklamacии.

6.1. Всички спорове по изпълнение на настоящия Договор ще се решават с взаимно съгласие на страните. В случай, че съгласието не може да бъде постигнато, те ще се отнасят за разглеждане в компетентен български съд.

6.2. В случай, че по време на пътуването се установят факти на неизпълнение или неточно изпълнение на условията по настоящия Договор, Потребителят се задължава незабавно в писмена форма да уведоми доставчика на услугите на Туроператора с оглед своевременно предприемане на мерки, които удовлетворяват всички заинтересовани страни.

6.3. В случаи, че претенциите на Потребителя, свързани с качеството на предоставяната услуга, не могат да бъдат удовлетворени на място при предоставянето на услугата, Потребителят има право да предяви надлежно оформена reklamacия, придружена с протокол, подписан от представител на приемащата агенция в съответната страна, администрацията на обекта, предоставящ туристическата услуга и самия него към Туроператора в писмен вид в срок не по-късно от 14 дни след края на пътуването.

6.4. Туроператорът се задължава в срок от 30 дни след получаване на reklamacията да даде своето становище по нея на Потребителя.

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 бил сключен Договор, а за всички неуредени въпроси се прилага ЗТ и бълг. законодателство.

7.2. Споразумение за изменение или уведомление за прекратяване на Договора се извършва в писмена форма.

7.3. 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.

7.4. Туроператорът гарантира, че предоставените от Потребителя лични данни са защитени съгласно ЗЗЛД, обработват се само във връзка с изпълнението на настоящия договор и се съхраняват съгласно нормативните изисквания.

7.5. С подписването на настоящия договор Потребителят декларира, че е съгласен личните му данни да бъдат използвани във връзка с изпълнението на настоящия договор.

7.6. Потребителят е длъжен не по-късно от 7 дни преди началото на пътуването да се яви лично в офиса на туроператора за получаване на задължителната, съгласно чл. 86 от Закона за туризма информация. В случай, че потребителят не се яви в посочения срок, туроператорът не носи отговорност за вреди и всякакви други неблагоприятни последици, произтекли от това, че потребителят не е информиран.

ТУРОПЕРАТОР:
Крис Еър ООД

ПОТРЕБИТЕЛ: