

## 1. ЗАПИСВАНЕ ЗА ПЪТУВАНЕ:

1.1. Записване е възможно по телефон, факс или интернет, чрез турагенти в страната или директно в офисите на Туроператора. Резервацията се счита за валидна след попълване на договор за организирано пътуване / резервационна бланка/ и внасяне 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 /хотелска и/или самолетна резервация, ваучер, автобусни или самолетни билети, застраховка/. По искане на Потребителя Туроператорът ще подготви и внася документите му в съответното посолство. В този случай Потребителят е длъжен да представи на Туроператора изискваните от Посолството документи, както и да заплати таксите за визата. Непредставянето на документите и незаплащането на таксите или невявяването 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 компетенция единствено на посолството и не се гарантира от Туроператора. В случай на отказ от страна на Посолството платените от Потребителя такси за издаване на визата не се връщат. Размерът на таксите за издаване на визите се посочва в съответната информация по чл. 28 от ЗТ.

## 3. ЦЕНИ И ПЛАЩАНЕ:

3.1. Плащането се извършва в лева по курса на БНБ за деня! Плащания се приемат в брой, с дебитна и кредитна карта или по банков път по сметка на Туроператора.

3.2. Депозит. Размерът на депозита е от 30% до 50% от общата пакетна цена, освен ако не е упоменато друго в Договора за организирано пътуване на Туроператора. Потребителят внася депозита в момента на подписването на този договор, ако не е упоменат друг срок.

3.3. Окончателно плащане: 15 дни преди датата на пътуване, ако не е упоменато друго в Договора за организирано пътуване на Туроператора.

3.4. Промяна на цената е възможна при: покачване на стойността на транспортните разходи, в това число на горивото, изменение на размера на таксите, свързани с ползвани услуги по договора, като летищни, пристанищни и други такси; промяна на обменния валутен курс, относим към договора, в периода между сключването му и датата на отпътуването. Увеличението на цената съответства на изменените разходи и начинът на изчисляване е пропорционално на увеличената стойност на посочените разходи.

3.5. В случай на възстановяване на сума на картодържател, това става с кредитна операция по платежната карта.

## 4. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ:

4.1. Туроператорът се задължава:

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

4.1.2. да осигури на Потребителя 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 Потребителя оригинал на застрахователната полица преди началото на пътуването.

4.1.3. по искане на Потребителя да го застрахова (срещу допълнително заплащане по съответните официални тарифи на застрахователното дружество) от други рискове по време на пътуването.

4.2. 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 доплащанията до пълната цена на пътуването, се счита, че се отказва от пътуването и депозитът не се връща.

4.3. Съгласно изискванията по чл.42 от ЗТ, Туроператорът има сключена застраховка 'Отговорност на Туроператора "ЗАД Булстрад живот Виена Иншурънс груп" АД Сертификатът към застрахователната полица е с номер № 3405090800R01386/04.06.2009 г. и е изложен на видно място във всеки един офис на Туроператора. Потребителят се запознава с условията на сключената застраховка преди началото на пътуването.

4.4. Потребителят се задължава:

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

4.4.2 ако Потребителят е лице,която няма навършени 18 години и който ще пътува в чужбина със собствен задграничен паспорт, той трябва да 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).

4.4.3. да заплати в пълен обем и в установените в настоящия Договор срокове стойността на туристическите услуги.

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

4.4.5. 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.

4.5. Потребителят има право:

4.5.1. в срок до 15 дни преди датата на пътуването да прехвърля 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 освен в случаите, когато поради изисквания на превозвачите е невъзможно смяна на име и прехвърляне на тези права и задължения на трето лице.

5. ОТГОВОРНОСТ НА СТРАНИТЕ:

5.1. В случай на неизпълнение или неточно изпълнение от страна на Туроператора на услугите по настоящия Договор, той се задължава да компенсира на Потребителя надлежно доказаните вреди.

5.2. 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.

5.3. Туроператорът може да отмени пътуването, ако не е набран необходимият минимален брой участници в предварително обявения срок 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, визови такси и други/. Извършените фактически разходи се удостоверяват с надлежно оформени документи.

5.4. 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 или автобусни превози по технически или метеорологични причини (мъгли, бури, обилни снеговалежи, дъждове и др.), както и при промяна на разписанието от страна на превозвача (самолетна или автобусна компания)
- анулация или прекъсване на пътуването по лични обстоятелства на Потребителя
- загуба или повреда на багажа по време на пътуването
- 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.
- при форс-мажорни обстоятелства като: болести, епидемии, природни бедствия, стачки, военни действия както в страните, предмет на настоящия договор, така и в съседните им граничещи страни, заплашващи сигурността на двете страни, правителствени решения или всяко друго непредвидено или непреодолимо събитие от извънреден характер, възникнало след сключване на договора.

5.5. Туроператорът не носи отговорност по неизпълнение или не точно 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.

5.6. Ако Туроператорът направи значителна промяна в някои от съществените клаузи от настоящия Договор, той е длъжен да уведоми Потребителя. Потребителят се задължава да уведоми за решението си относно направените промени в срок до 3 дни след получаване на уведомлението от Туроператора. Потребителят декларира, че посочените от него в Договора телефони, факс, e-mail действително могат да бъдат използвани от Туроператора при необходимост. В случай, че Потребителят не приеме промените, Туроператорът му предлага друго пътуване при адекватни условия. Ако Потребителят 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 7-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 значителна промяна на Договора.

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

5.7.1. при пътуване/почивка в чужбина: • до 60 дни преди датата на пътуването - без неустойки, ако не се дължат неустойки 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 59 до 30 дни преди датата на пътуването - 10% от общата стойност на пътуването
- от 29 до 15 дни преди датата на пътуването - в размер на депозита.
- от 14 до 08 дни преди датата на пътуването - 50% от общата стойност на пътуването
- по-малко от 07 дни преди датата на пътуването - 100% от общата стойност на пътуването

5.7.2. при пътуване/почивка в страната: • до 20 дни преди датата на пътуването - без неустойки

- от 19 до 15 дни преди датата на пътуването - в размер на депозита
- от 14 до 8 дни преди датата на пътуването - 50% от общата стойност на пътуването
- от 7 до 4 дни преди датата на пътуването - 80% от общата стойност на пътуването
- по-малко от 3 дни преди датата на пътуването - 100% от общата стойност на пътуването.

5.7.3. при круизни пътувания / самолетни билети информация за сроковете се упоменава при резервация.

6. СПОРОВЕ И РЕКЛАМАЦИИ:

6.1. Всички спорове по изпълнение на настоящия Договор ще се решават с взаимно съгласие на страните. В случай, че съгласие 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 на настоящия Договор, Потребителят се задължава незабавно единствено и само в писмена форма да уведоми доставчика на услугите и Туроператора с оглед своевременно предприемане на мерки, които удовлетворяват всички заинтересовани страни.

6.3. В случай, 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 рекламация към Туроператора в писмен вид в срок от 7 дни от завръщането си, в офисите на Туроператора. Потребителят е длъжен да предостави протокол (рекламация), подписан от представител на приемащата туристическа фирма, администрацията на обекта, предоставящ туристическата услуга, и от самия него. Без наличието на такъв двустранно подписан протокол или рекламация Потребителят не може да предявява каквито и да е претенции към Туроператора. Туроператорът уведомява Потребителя за своя отговор до 30 дни след депозирането на рекламацията и протокола.

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

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