



## ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ОРГАНИЗИРАНО ПЪТУВАНЕ

### I. РЕЗЕРВАЦИЯ И ЗАПЛАЩАНЕ

Чл. 1. (1) ПОТРЕБИТЕЛЯ може да направи резервация за пътуването чрез туристическия агент в страната или директно в офисите на ТУРОПЕРАТОРА, включително по интернет или по телефона. Когато резервацията е направена в туристическа агенция, всички въпроси, свързани с пътуването се уреждат само чрез нея.

(2) Резервацията се пази 24 часа и се счита за валидна след потвърждение от Туроператора, попълване на договор за организирано пътуване /резервационна бланка/ и внасяне на депозит.

(3) В срок от 48 часа от получаване на резервацията ТУРОПЕРАТОРЪТ може да:

1. Потвърди изпратената резервация
2. Да предложи алтернативни възможности в случай, че местата са изчерпани

### II. ВИЗИ

Чл. 2 (1) За пътуванията в държави, за които се изискват визи за български граждани, ТУРОПЕРАТОРЪТ е длъжен да предостави информация в писмен вид или по друг подходящ начин. При желание от Потребителя ТУРОПЕРАТОРА може да съдейства на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като му предоставя необходимите за представяне пред посолството документи (резервации, ваучер, билети и др.). Когато ТУРОПЕРАТОРЪТ ще подготви и внася документите на ПОТРЕБИТЕЛЯ в съответното посолство, същият е длъжен да представи на ТУРОПЕРАТОРА изискуеми от Посолството документи, както и да заплати таксите за визата. Непредставянето на документите и незаплащането на таксите или неявяването в посолството на лично интервю, ако е необходимо, се счита за отказ от пътуването по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

(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 издаването на визите се посочват в съответната информация на ТУРОПЕРАТОРА по чл.28. от ЗТ.

### III. ЦЕНИ И ПЛАЩАНИЯ

Чл.3 (1) Плащането се извършва в лева, в брой или по банков път по сметката на ТУРОПЕРАТОРА и съобразно официалния фиксинг на БНБ в деня на плащането (в случай, че организираното пътуване е с цена обявена в чужда валута)

(2) Ако не е упоменато друго, размерът на депозита, дължим от ПОТРЕБИТЕЛЯ е 40% (четирдесет на сто) от общата цена на организираното пътуване. Потребителят внася депозита в момента на подписването на този Договор, ако не е упоменат друг срок

(3) Окончателно плащане на съответното организирано туристическо пътуване се извършва до 3 дни след потвърждение на резервацията за едномесечни екскурзии и до 45 дни преди датата на пътуването за екскурзии и почивки с по-голяма продължителност от 1 ден, ако не е упоменато друго.

(4) Ранните записвания са валидни при резервация и процентно плащане, направени в рамките на обявените за всеки хотел промоционални дати

(5) Всяка промяна на име и турист или дата на пътуване по резервация за ранно записване, се таксуват и заплащат по стандартни цени

(6) В случай на отказ на пътуване и невъзможност да се смени датата на пътуване, Туристът резервирал и заплатил пакет за ранно записване губи 100 % (сто процента) от внесената сума

(7) Резервацията се счита за валидна, само ако е потвърдена от ТУРОПЕРАТОРА в рамките на 48 часа. Ако не бъде потвърден първоначално заявения хотел, ТУРОПЕРАТОРЪТ може да предложи на ПОТРЕБИТЕЛЯ други възможности за

настаняване. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не приеме другите възможности той има право да му бъде възстановено заплатеното капаро.

(8) Увеличението на пакетната цена е възможно, но не по-късно от 15 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 (в случаите, в които туроператорът заплаща на чуждестранния си съконтрагент в USD).

(9) ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава да информира в писмена форма ПОТРЕБИТЕЛЯ за промяната в пакетната цена в срок до 3 дни от възникване на обстоятелствата по чл. 3, ал. 8 от настоящите Общи условия.

(10) В тези случаи ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право: - да приеме промяната в пакетната цена в срок до 3 дни след като бъде информиран за нея, чрез заплащане на дължимата сума - да не приеме промяната в пакетната цена и да се откаже от пътуването, като заяви това в срок до 3 дни от уведомяването му

(11) В случай на отказ от пътуването по предходната алинея, ПОТРЕБИТЕЛЯТ получава връщане на платените суми в 7-дневен срок.

#### **IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ**

Чл. 4 (1) ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава:

1. да предостави в съответствие с Общите условия по този договор туристическите услуги, заплатени от ПОТРЕБИТЕЛЯ
2. за пътуванията извън страната да осигури задължителна медицинска застраховка на ПОТРЕБИТЕЛЯ, когато тя е включена в пакетната цена, по стандартните условия на застрахователно дружество "ЕВРОИНС" АД, и да предостави на ПОТРЕБИТЕЛЯ оригинал или копие на застрахователната полица по застраховката преди началото на пътуването. При пътуване със собствен транспорт, потребителят е длъжен да се застрахова за своя сметка, като в този случай ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност ако ПОТРЕБИТЕЛЯ няма валидна медицинска застраховка, покриваща разходи за лечение в чужбина.
3. (1) По искане на ПОТРЕБИТЕЛЯ и срещу доплащане ТУРОПЕРАТОРЪТ може да го застрахова за други рискове по време на пътуването  
(2) Потребители до 5 годишна възраст и навършили 65 годишна възраст се застраховат задължително със завишена застрахователна премия. В тези случаи всеки потребител се задължава да доплати разликата в стойността на застраховката  
(3) Потребителите над 80 години не се застраховат

Чл. 5 ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да се откаже от договора, без да носи никаква отговорност, ако ПОТРЕБИТЕЛЯ 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 ПОТРЕБИТЕЛЯТ е внесъл депозит, но не е извършил в установените срокове плащанията до пълния обем на общата цена на пътуването, депозитът не се връща.

Чл. 6. ТУРОПЕРАТОРЪТ има сключен застрахователен договор по чл. 42 от ЗТ със застрахователна компания "ЕВРОИНС" с полица № 03700100002165/26.06.2019 г.

Чл. 7. (1) ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да промени превозвача с друг, при настъпване на причини, които правят невъзможно или нецелесъобразно посоченият в договора превозвач да изпълни задълженията си.

(2) ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да извърши замяна на хотела с такъв от същата или по-висока категория в същия курорт без промяна в общата цена заплатен от ПОТРЕБИТЕЛЯ, в случаите на дублирана резервация, затваряне на съответния хотел или нежелание в последния момент на хотела да приеме туристите.

Чл. 8. (1) ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да промени часа на тръгване при промяна или настъпване на други обективни причини, които налагат това, като уведоми своевременно ПОТРЕБИТЕЛЯ.

(2) Точният час и място на отпътуване от България се съобщават при подписване на договора.

(3) Когато пътуването е с автобус, настаняването в превозното средство се извършва според реда на записване на всеки турист.

Чл. 9. (1) ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да променя местата на настаняване на ПОТРЕБИТЕЛЯ в превозното средство с цел настаняване на майки с деца, бременни жени, възрастни хора и при наличие на други подобни обективни причини

(2) В случаите, когато не е събран необходимият минимум от 25 туристи за начално пътуване от съответен град, те се уведомяват от ТУРОПЕРАТОРЪТ в три дневен срок преди началната дата и на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се възстановява пълната стойност на пътуването

(4) ТУРОПЕРАТОРЪТ има неотменимо право, при спазване разпоредбите на Закона за туризма, да увеличи своите цени: при покачване цените на горивата, изменение на размера на таксите, свързани с пътуването, промяна на валутните курсове, възникнали след подписване на договора, промяна на цени и условия на пътуване и настаняване, от страна на чуждестранния партньор на ТУРОПЕРАТОРА.

(5) ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да прави промени по своите туристически продукти: дата на тръгване, хотели, тип на самолета / автобуса, маршрута и други.

Чл. 10. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава:

1. При пътуване извън България да осигури необходимите лични документи (задграничен паспорт, лична карта), оформени в съответствие със законите на посещаваната страна и на Р. България.
2. Да заплати в пълен обем и в установените в настоящия Договор срокове стойността на туристическите услуги
3. Ако потребителят е лице, което няма навършени 18 години и ще пътува в чужбина със собствен задграничен паспорт, то трябва да представи пред граничните власти на Р. България нотариално заверена декларация от родителите (оригинал и 2 копия), акт за раждане (оригинал и 2 копия). В декларацията трябва да е упоменато, че родителите са съгласни със заминаването му в посочената страна на посочената дата (ако непълнолетния пътува заедно с един от родителите си, необходимо е той да притежава нотариално заверено съгласие от другия родител) (оригинал и 2 копия).
4. Два дни преди отпътуването да позвъни в офиса или представителството на ТУРОПЕРАТОРА, за да се информира за точния час, рег. номер на автобуса и телефона на представителя, който ще изпраща или придружава групата
5. Да спазва законите на страната, за която пътува и пребивава
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

Чл. 11. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право в срок до 20 дни преди датата на пътуването да прехвърля правата и задълженията си по настоящия договор на трето лице, при условие, че то отговаря на всички изисквания за пътуването. В този случай и двамата са солидарно отговорни пред ТУРОПЕРАТОРА за заплащане на общата цена на пътуването и на разходите свързани с прехвърлянето. Третото лице декларира върху договора, че приема прехвърлянето и изцяло е съгласно с условията му и приложенията към него, както и че е запознато с информацията за пътуването преди приемането и прехвърлянето.

## **V. НАСТАНЯВАНЕ**

Чл. 12. (1) Настаняването в хотелите при пристигане се извършва след 14.00 часа, а освобождаването на стаите до 11.00 часа. Тази разпоредба не е императивна в случаите, когато ТУРОПЕРАТОРЪТ предварително е уведомил ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за друг поранен час на отпътуване, в които случаи последните следват да се съобразят.

(2) 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. Трети възрастен или деца се настаняват в стандартно легло, само ако се заплати фамилна стая или апартамент.

(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.

## **VI. ОТГОВОРНОСТ**

Чл.13. 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 Р. България, отговорността на ТУРОПЕРАТОРА е в рамките на тези ограничения

Чл.14. 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 извършени фактически разходи (платени застраховки, глоба за върнати билети, визови такси и други). Извършените фактически разходи се удостоверяват с надлежно оформени документи.

Чл.15. 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 автобусни превози по технически причини или метеорологични причини, 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 последния.

Чл.16. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение или неточно изпълнение на настоящия Договор, ако причините за това се дължат на:

1. Потребителя
2. Действия на трето лице, несвързано с изпълнението на Договора
3. 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.

Чл.17. При отказ на граничните служби да допуснат излизане от Р. България или влизане на ПОТРЕБИТЕЛЯ на територията на съответната държава, ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност и не дължи връщане на заплатената за туристическото пътуване цена.

Чл.18. Ако Туроператорът направи значителна промяна в някои от съществените клаузи от Договора за организирано пътуване, той е длъжен да уведоми незабавно 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, мейл са в действителност тези, които могат да бъдат използвани от Туроператора за бързо и неотменно предаване на уведомлението. Замяната 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 за организирано пътуване.

Чл.19. Приемането на промените по предходния член се удостоверява с допълнително споразумение към Договора за организирано пътуване

Чл.20. В случаите, посочени в чл. 18, ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да се откаже от договора без да дължи неустойка или обезщетение, като има право да избира една от следните възможности:

1. Да му бъде предложено друго пътуване от същото или по-високо качество

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

Чл.21. (1) Потребителят има право да се откаже от пътуването без санкция – 3 (три) дни след записване и внасяне на депозит

(2) В случай на отказ от пътуването и прекратяване на договора от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ТУРОПЕРАТОРЪТ удържа следните неустойки:

1. При пътуване в чужбина:

- а) след изтичане на срока по ал. (1) и до 60 календарни дни преди датата на пътуването – без неустойки;
- б) от 59 до 45 календарни дни преди датата на пътуването - в размер на внесенния депозит;
- в) от 44 -30 календарни дни преди датата на пътуването – 50 % от общата стойност на пътуването
- г) от 29 – 20 календарни дни преди датата на пътуването - 80% от общата стойност на пътуването
- д) по-малко от 20 календарни дни преди датата на пътуването – 100 % от общата стойност на пътуването.

2. при пътуване в страната:

- а) след изтичане на срока по ал. (1) и до 60 календарни дни преди датата на пътуването – без неустойки;
- б) от 59 до 45 календарни дни преди датата на пътуването – в размер на депозита
- в) от 44 - 30 календарни дни преди датата на пътуването – 50% от общата стойност на пътуването
- г) от 29 - 20 календарни дни преди датата на пътуването - 80% от общата стойност на пътуването
- д) по-малко от 20 дни преди датата на пътуването - 100% от общата стойност на пътуването.

(3) При анулация на пътуването поради болест или други лични причини, свързани с ПОТРЕБИТЕЛЯ, той губи платените на ТУРОПЕРАТОРА суми в съответствие със сроковете на анулация и в размерите по алени (1) и (2), респективно дължи заплащане на тези суми, в случай, че не ги е платил.

(4) В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ прекрати своята почивка / екскурзия през времетраенето 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) 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.

(6) При подаване на документи с неверни данни и неспазване на сроковете от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да анулира пътуването, удържайки горепосочените неустойки.

Чл.22. Освобождаване от отговорност при непреодолима сила – форсмажорни или независещи от ТУРОПЕРАТОРА обстоятелства по време на пътуване се считат: влошени метеорологични условия, усложнена обстановка на пътищата, забавяне на гранични пунктове, оказване на помощ на турист, национални и религиозни празници, масови обществени мероприятия, стачки, военнополитически конфликти и ограничения, природни бедствия, промяна в работното време на музеи и обекти, технически проблеми или авария с превозното средство непосредствено преди отпътуване или по време на пътуване и други изключителни обстоятелства. Като непреодолима сила или събитие по време на пътуването или непосредствено преди него, се счита явление, което не може да се предвиди или избегне от страна на туроператора или неговите контрагенти при изпълнение на техните задължения. При тези случаи ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото на разместване на елементи

и промени в програмата и на действия според конкретно възникнала ситуация, без ТУРОПЕРАТОРЪТ да носи отговорност и да дължи неустойка.

## **VII. СПОРОВЕ И РЕКЛАМАЦИИ**

Чл.23. (1) Всички спорове, касаещи изпълнение на тези Общи условия и Договора за организирано пътуване се решават по взаимно съгласие на страните. В случай, че съгласието не може да бъде постигнато, те ще се отнесат за разглеждане в компетентен български съд.

(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 ТУРОПЕРАТОРА или доставчика на услугите на ТУРОПЕРАТОРА с оглед своевременно предприемане на мерки, които удовлетворяват всички заинтересовани страни.

(3) В случаи, че претенциите на ПОТРЕБИТЕЛЯ, свързани с качеството на предоставяната услуга, които 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 не по-късно от 3 дни след края на пътуването. След този срок рекламации не се приемат. Рекламацията е валидна само в случай, че към нея е приложен тристранен протокол, съставен и подписан от ПОТРЕБИТЕЛЯ, ХОТЕЛА И ЧУЖДЕСТРАННИЯ ТУРОПЕРАТОР, посрещнал ПОТРЕБИТЕЛЯ, при спазване на изброените по – долу условия:

1. Всички оплаквания на туристите трябва да бъдат предоставени в писмен вид на ръководството на хотела през времето на пребиваването им в хотела. Оплаквания, не заявени в писмен вид на място в хотела, които за първи път са повдигнати след края на престоя на туристите, ХОТЕЛЪТ И ТУРОПЕРАТОРА имат право да не разглеждат

2. Всякакви услуги извън пакетите, които са закупени и платени на място от туристите следва да се предявяват към посрещания туроператор или към фирмата, която ги е предоставила. За такива услуги и за рекламации към такива услуги ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност.

3. ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава в срок от 30 дни след получаване на рекламацията да даде своето становище по нея на ПОТРЕБИТЕЛЯ

(4) ТУРОПЕРАТОРЪТ извършва туристически услуги и превоз на пътници единствено с туристическа цел. В случай, че представител на фирмата ТУРОПЕРАТОР забележи, че пътник се записва с цел транспорт, ползване на пакета за хотелско настаняване и превоз на багаж с търговска цел, то представителя или туроператора има право да сваля този клиент с подписване на тристранен протокол без значение местоположението на групата.

## **VIII. ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ**

Чл.24 (1) Настоящият договор може да бъде изменян, допълван или анулиран само с двустранни писмени анекси и при спазване на Закона за туризма.

(2) За неуредени клаузи по договора се прилагат разпоредбите на Закона за туризма, Търговския закон, Законът за задълженията и договорите и останалото действащо законодателство на Р. България.

(3) Декларация - ПОТРЕБИТЕЛЯТ предоставя доброволно всички лични данни необходими за организиране на пътуването, а ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава да ги използва само за целта на пътуването.