

II. Общи условия на „Българска Компания за Туризм“ ООД за организирани туристически пътувания

1/ Необходими лични документи за включване в организираното пътуване

1.1/ За всички туристи по програми, които включват страни извън ЕС, с изключение на Швейцария, Норвегия, Хърватия, Сърбия, Босна и Херцеговина, Албания и Македония - валиден задграничен паспорт със срок на валидност не по-малък от 6 месеца към датата на връщане от пътуването;

1.2/ За туристи над 18 г., по програми, които включват само страни членки на ЕС или Швейцария, Норвегия, Хърватия, Сърбия, Босна и Херцеговина, Албания и Македония - валидна лична карта или валиден задграничен паспорт;

1.3/ За деца под 18 г. - валиден документ за самоличност, изискван от съответната държава, със срок на валидност не по-малък от 6 месеца към датата на връщане от пътуването. За деца под 18 г., пътуващи сами или с единия от родителите - освен необходимият документ за самоличност, допълнително се изисква нотариално заверена декларация от двамата родители, че са съгласни детето им да пътува в чужбина, с телефон на нотариуса. Копие от декларацията следва да се представи най-късно 5 работни дни преди датата на отпътуване в агентския офис. Оригиналната декларация и 2 копия следва да се носят по време на екскурзията. За деца под 18 г., пътуващи сами или с единия от родителите по програма през територията на Хърватия - нотариално заверена декларация преведена на хърватски или английски език. Образец от декларацията може да се получи в наш офис.

1.4/ Европейска здравна карта.

1.5/ Виза - Необходимостта от виза за български граждани е конкретно посочена за всяка програма.

Граждани на други страни следва самостоятелно да проверят и изпълнят изискванията за паспортен и визов режим в съответните посолства. При неизпълнение на тези изисквания, агенцията не носи отговорност и всички неудобства и щети, породени от това, са за сметка на потърпевшите.

1.6/ Договор за организирано пътуване – сключва се при записване за определена програма.

1.7/ Ваучер за организирано пътуване – получава се в два екземпляра, след заплащане на пълната стойност на екскурзията и заявените допълнителни услуги.

1.8/ Застраховка – Туристите са застраховани по време на пътуването по задължителна застраховка "Помощ при пътуване в чужбина", от лицензирана застрахователна компания „Армеец“ за пътувания извън страната на минимална застрахователна сума от 5000 евро, с изключение на страните, които изискват по-висока минимална застрахователна сума.

1.9/ Формуляр за лични данни с посочен телефонен номер с активиран роуминг за връзка по време на пътуването или телефон за връзка с близък роднина.

1.10/ За самолетните програми се издава поименен самолетен билет

При неизпълнение на условията от раздел II, т. 1.1. – 1.10., агенцията не носи отговорност и всички неудобства и щети, породени от това, са за сметка на потърпевшите.

2/ Цени и начин на плащане

2.1/ Начин на плащане - Заплащането може да се извърши в брой, по банков път, с кредитна или дебитна карта (при плащането с дебитни и кредитни карти се начисляват 3% върху сумата за извършване на транзакцията.). В случай на плащане по банков или електронен път моля посочете банковата сметка, на която следва да бъде преведена сумата в случай на отказ на изпълнение на услугата. Връщането на сумата на територията на България е за сметка на агенцията, а извън България - за сметка на ТУРИСТА.

2.2/ Депозит - Записването за пътуване става след внасяне на депозит от 30% от цената на екскурзията или почивката при автобусни екскурзии или 50 % при пътувания със самолет (освен в случаите, когато е упоменато друго в програмата на дадената екскурзия/почивка) и представяне от ТУРИСТА на необходимите документи и информация в офисите на ТУРОПЕРАТОРА или на представляващия го туристически агент. За да си осигурите места по-напред в автобуса, резервирайте възможно най-рано!

2.3/ Срок за доплащане: за автобусните програми – най-късно до 15 дни преди датата на отпътуване (освен в случаите, когато е упоменато друго в програмата на дадената екскурзия/почивка); за самолетните програми – най-късно до 30 дни преди датата на отпътуване, но не по-късно от деня на издаване на самолетния билет (освен в случаите, когато е упоменато друго в програмата на дадената екскурзия/почивка).

2.4/ Преди да извърши плащане ТУРИСТЪТ се е запознал и е приел общите условия на ТУРОПЕРАТОРА изложени в сайта www.bulcomtour.com и се е съгласил с тях. При предплащания/плащания по банков път или чрез кредитна карта ТУРОПЕРАТОРЪТ генерира договор с пореден номер, който е валиден и без подписа на ТУРИСТА.

2.5/ Цените за всяка екскурзия включват услуги, подробно описани за всяка програма по отделно. В цените за програмите, включващи

туристически услуги на територията на ЕС е включен ДДС /Данък добавена стойност/.

2.6/ Три дни преди пътуването ТУРИСТЪТ трябва да се яви в офиса на ТУРОПЕРАТОРА или ТУРАГЕНТА, в който е сключен договора или да се обади по телефона, за да му бъде предоставена информация по чл 86 от ЗТ. При записване в последния момент, тя се предоставя при сключването на договора.

2.7/ В цената на екскурзията / почивката не са включени следните разходи: летищни такси за пътуванията със самолет, цената на входните билети за туристическите обекти, музеи, корабчета, фериботи, използването на обществен превоз за някои градове, консумираните напитки в автобусите или самолетите (освен в случаите, когато е упоменато друго в програмата на дадената екскурзия/почивка).

2.8/ Договорената цена за екскурзията /почивката може да бъде променяна, до 20 дни преди началната дата на пътуването, в случаите на промяна на стойността на транспортните разходи, в това число на горивото; при промяна размера на таксите, свързани с ползваните услуги по договора /като летищни, фериботни, пътни такси, чек пойнт и др./, при промяна на обменния валутен курс (в случаите, в които туроператора плаща на чуждестранния си съконтрагент в USD или друга валута), относим към договора, в периода на сключването на договора и датата на отпътуване. При промяна стойността на транспортните разходи ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото за повишаване на обявената цена според предварителната информация по чл.88, като начислява горивна такса, която се прилага, ако настъпи увеличение на горивата по-високо от 5%, сравнено с предходната година, когато са подготвяни цените в сайта www.bulcomtour.com.

2.9/ Крайният срок за уведомяване на потребителите, в случай че минималният брой туристи за осъществяване на организираното пътуване не е набран, се определя на 7 дни преди датата на отпътуване включително (освен в случаите, когато е упоменато друго в програмата на дадената екскурзия/почивка). В случаите когато за определена дата има извънредни автобуси, срокът за анулиране на екскурзията за извънредните автобуси е 48 часа преди началото на екскурзията. В този случай, агенцията възстановява всички внесени суми и не дължи обезщетение или компенсация за анулирането на заявеното пътуване.

3/ Допълнителните услуги, които не са включени в основната цена на организираното пътуване, се заявяват и заплащат допълнително при сключване на договора, но не по-късно от 15 дни, за автобусните програми и 30 дни, за самолетните програми, преди датата на пътуването. Възможностите за тези услуги са описани към всяка програма по отделно. Възможността да се заявят допълнителни услуги след този срок се уточнява в офиса, където се записва ТУРИСТЪТ. Заявяването на допълнителни туристически услуги се явява необходимо условие за тяхното изпълнение. Заплащането на пълната сума за съответната услуга се извършва едновременно със заявяването ѝ. Изпълнението на заявена от Вас допълнителна туристическа услуга е възможно при определени условия и за това е необходимо, след като сте извършили заявка и заплатили желаната от Вас услуга, да получите потвърждение от страна на ТУРОПЕРАТОРА. ТУРОПЕРАТОРЪТ потвърждава или отказва заявената услуга не по-късно от 7 дни преди датата на заминаване, освен в случаите, когато, на място, по независещи от нас обстоятелства, не може да си изпълнят допълнителните услуги виж раздел IV, т. 4.

Ако по обективни причини - изчерпани възможности за резервация, липса на свободни местни екскурзоводи, не сформирание на минимален брой група за съответната услуга, национални празници и почивни дни и др., услугата не може да бъде извършена, внесената сума за заявената услуга ще бъде възстановена в пълен размер не по-късно от 3 работни дни след датата на пристигане, в офиса, където е сключен договорът. В такъв случай, ТУРОПЕРАТОРЪТ не дължи неустойки и компенсации на ТУРИСТА.

Ако ТУРОПЕРАТОРЪТ не потвърди заявена допълнителна туристическа услуга, това не може да бъде повод за отказ от пътуването въобще.

4/ Съществените елементи на застраховката "Помощ при пътуване в чужбина" се отнасят до следната информация: Застраховката дава възможност на Застрахованата да получи висококвалифицирана медицинска помощ при заболяване и/или злополука, както и пакет от допълнителни услуги, чиято цел е да улеснят Неговото пътуване и пребиваване в чужбина. Застраховат за български граждани и чуждестранни лица, временно пребиваващи в България. На всички туристи се предлага застраховка "Помощ при пътуване в чужбина", която е длъжен да има всеки Турист с лимит на отговорност, конкретно посочен в т.1.8. Всеки Турист е задължен да има медицинска застраховка по време на пътуване в чужбина без значение дали я закупува от туристическата агенция или се обръща директно към застрахователна компания, но задължително трябва да ни бъде предоставено копие при крайно плащане на екскурзията/почивката! Териториалния обхват на застраховката покрива цял свят, с изключение на Република България и страната на постоянно местожителство на Застрахования. Застраховката не покрива разходи за стоматологична помощ, медицински разходи за хронични заболявания, разходи при бременност, усложнения при бременност и

аборт и други, които не са включени в покритието на застраховката. При пътуване по време на бременност се изисква писмено уверение от лекар, че въпросното лице може да пътува за съответния период и програма. Копие от пълните условия на задължителната застраховка "Помощ при пътуване в чужбина" за пътувания извън страната е прикачено към общите условия, в уеб страницата на www.bulcomtour.com. Допълнително може да се застраховат за отказ от пътуване от страна на потребителя, разходите за съдействие, включително, репатриране, както и случаите на злополука, болест, стоматологични услуги и др. За допълнителна информация за тези възможности се обръщайте към лицензирана застрахователна компания "Армеец".

5/ Място на тръгване и място на пристигане. За автобусните и самолетни екскурзии се заминава и пристига от конкретно избрано и посочено в настоящия договор място. Мястото на тръгване и пристигане може да се промени непосредствено преди това по технически причини - демонстрации, стачки и др., за което следва да оставите телефон за уведомяване.

6/ Време за изпълнение - Всички обявени часове са в местно време. Всички обявени времена на пристигане са ориентировъчни. Възможни са закъснения, породени от непреодолима сила, форсмажорни или независещи от нас обстоятелства - виж раздел IV, т. 4. В тези случаи, агенцията не носи отговорност за неконсумирани услуги или загубено време.

7/ Настаняването в хотела става след 14:00 часа, а напускането на стаята е до 10:00 часа. Възможно е рано настаняване, само при наличие на свободни и почистени стаи, след изричното съгласие на хотела.

8/ Понятията турист, туристически продукт, туристическа агентска дейност, туристически агент, туристически пакет, потребител на организирани пътувания с обща цена, основни туристически услуги и допълнителни туристически услуги се приемат в смисъла на Закона за туризма на Република България.

9/ Терминът "Свободно време" в туристическата програма означава, че през това време персоналет на Туроператорът и автобусът не обслужват туристите.

10/ Терминът "Туристическа програма" означава посещаване на туристически обекти с екскурзовод на Туроператорът, не задължително с автобус. Екскурзоводът от фирмата няма право да води групата в музеите с платен вход, където това право имат само местни оторизирани екскурзоводи, които при желание от страна на групата могат да бъдат наети срещу допълнително заплащане.

III. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ТУРОПЕРАТОРА:

1/ ТУРОПЕРАТОРЪТ е публикувал на сайта си www.bulcomtour.com и е поставил на видно място в офиса си, сертификат от лицензираната застрахователна компания - "Армеец", с която е сключен застрахователен договор за отговорност на ТУРОПЕРАТОРА.

2/ Да осигури изпълнението на допълнителните услуги, заявени от ТУРИСТА в договора.

Допълнителната услуга, която е заявена от ТУРИСТА, се счита за неотменна част от договора, след като бъде потвърдена от ТУРОПЕРАТОРА, най - късно до 7 дни преди определената в договора дата за отпътуване.

3/ ТУРОПЕРАТОРЪТ изпълнява изискванията на Регламент (ЕО) №1107/2006 на Европейския парламент и на съвета от 05.07.2006 г. относно правата на хората с увреждания и на хората с ограничена мобилност при пътувания по въздух, като ТУРИСТЪТ се задължава да уведоми ТУРОПЕРАТОРЪТ в писмен вид за туристи с увреждания или с ограничена мобилност.

IV. ПРАВА НА ТУРОПЕРАТОРА:

1/ При необходимост и с цел да не се променя съдържанието на програмата ТУРОПЕРАТОРЪТ, в това число и екскурзоводът на съответната група, си запазват правото да правят размествания по програмата по дни и часове, без това да променя по същество съдържанието на програмата.

2/ При неспазване на сроковете за депозит и доплащане; неспазване на срока на представяне на необходимите документите; нередовни документи или отказ от пътуване от страна на ТУРИСТА независимо от причините, ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да анулира организирани пътуване и да удържи неустойки, както следва:

* за автобусни програми: от деня, следващ деня на записването до 61 ден преди датата на заминаване - 10% от цената на екскурзията, от 60 до 42 ден преди датата на заминаване - 35% от цената на екскурзията, от 41 до 22 ден преди датата на заминаване - 70% от пълната стойност на екскурзията, от 21 ден до деня на заминаване - 100% от пълната стойност на екскурзията!

* за самолетни програми: от деня, следващ деня на записването до 91 ден преди заминаване - 10% от цената на екскурзията, от 90 ден до деня на издаване на самолетния билет - 35% от цената на екскурзията; от деня на издаване на самолетния билет до 29 ден преди заминаване - 35% от пълната стойност на екскурзията + стойността на самолетния билет и летищните такси; от 28 ден до деня на заминаване - 100% от пълната стойност на екскурзията + стойността на самолетния билет и летищните такси!

* При отказ от пътуване, заявено с договор в "Последния Момент" или „Last Minute“, се удържа неустойка в размер на цялата внесена сума (освен в случаите, когато е упоменато друго в програмата на дадената екскурзия/почивка).

* При отказ от пътуване, заявено с договор на „Ранни Записвания“ или „Early Booking“, се удържа неустойка в размер на цялата внесена сума (освен в случаите, когато е упоменато друго в програмата на дадената екскурзия/почивка).

* При отказ от пътуване, заявено с договор на „Специални Промоционални Оферти“ или „SPO“, се удържа неустойка в размер на цялата внесена сума (освен в случаите, когато е упоменато друго в програмата на дадената екскурзия/почивка).

* При отказ от пътуване, заявено с договор за хотелско настаняване или друга услуга от типа „Невъзвръщаеми“ или „Non Refundable“, се удържа неустойка в размер на цялата внесена сума (освен в случаите, когато е упоменато друго в програмата на дадената екскурзия/почивка).

* Анулационните срокове по хотелски резервации са спрямо условията и политиката на избрания от туриста хотел.

3/ Смяна на дата за организирано пътуване се считат за отказ от пътуване. В тези случаи влизат в сила посочените при отказ от пътуване неустойки. Неявяването на ТУРИСТА на мястото на тръгване, неявяването на ТУРИСТА за интервю в Консулски отдел, когато това е необходимо, или нарушението на срока за доплащане от страна на ТУРИСТА се счита за отказ от пътуване. В тези случаи в сила влизат посочените неустойки. Всички откази от пътуване се извършват лично, като се представят в писмена форма в офиса, в който е записан ТУРИСТЪТ.

4/ Съгласно Закона за туризма, ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение или неточно изпълнение на договора, които се дължат на:

4.1/ Действия на трето лице, несвързано с изпълнението на договора, които не могат да се предвидят или избегнат;

4.2/ Непреодолима сила или събитие, което не може да се предвиди или избегне от страна на ТУРОПЕРАТОРА или неговите контрагенти при добросъвестно изпълнение на техните задължения. По време на пътуването като такива се считат влошени метеорологични условия, усложнена обстановка по 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, техническа авария или проблем с превозното средство по време на път 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 добросъвестно изпълнение на техните задължения. При тези случаи ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото на разместване на елементи и промени в програмата и на действия според конкретно възникналата ситуация, без агенцията да носи отговорност и да дължи неустойки за това.

5/ ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение или неточно изпълнение на договора, които се дължат на потребителя, когато поради алкохолно или наркотично опиянение възпрепятства изпълнението на програмата. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност и не дължи никакви компенсации или неустойки, ако поради хулигански прояви от страна на ТУРИСТА, агенцията му е отказала изпълнението на услуги или се е наложило да го отстрани изцяло от туристическата програма, като това се документира с протокол от присъстващи на място служебни лица или други туристи.

6/ ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за услуги, избрани, организирани и заплатени от ТУРИСТА по време на провеждане на организирани пътуване, независимо от това, дали екскурзоводът съдейства за предоставянето на услугата или не.

7/ ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност пред туристите за съхранение на личния багаж, пари, ценности, документи и други, включително и оставени в стаята на хотела или студиото. В подобни случаи екскурзоводът и агенцията съдействат на потърпевшия до степен, при която не се нарушава туристическата програма на цялата група. Търсене на забравени вещи се извършва от ТУРИСТА за своя сметка.

8/ ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност, не възмездява и не компенсира туристите, които са се отказали от консумацията и отделни услуги или по свое желание са се отклонили от програмата и по тази причина са пропуснали едни или други услуги по предварително договорената програма. ТУРОПЕРАТОРЪТ не възмездява и не компенсира туристите за разходи извън туристическия пакет. ТУРОПЕРАТОРЪТ не поема разходи, свързани с консумацията на храни и напитки извън стандартния пансионат, договорен в туристическия пакет.

9/ Поведение на туристите

* Преди пътуването - ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да анулира без предупреждение пътуването на всяко лице, чието поведение е такова, че според нас или друго оторизирано от нас лице, то причинява опасност, стрес, вреди, гняв или сериозно неудобство на други клиенти, служители или партньори на агенцията. В този случай

ТУРОПЕРАТОРЪТ не дължи обяснение или неустойка за анулацията. На потребителя се връща заплатената до момента сума.

* По време на пътуването - Туристите следва да уважават местните обичаи, начин на живот и правила на поведение. Може да Ви глобят за изхвърляне на боклук на улицата, пушене или пресичане на необозначено място. ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да откаже извършването на услуги по време на пътуването, включително и пълна анулация на услуги до края на пътуването, на всяко лице, чието поведение е такова, че според нас или друго оторизирано от нас лице или държавен служител – полиция, митнически или граничен служител, то причинява опасност, стрес, вреди, гняв или сериозно неудобство сред други клиенти, служители или партньори на агенцията. ТУРОПЕРАТОРЪТ не дължи обяснение или неустойка за анулацията, в случай че проявата, причинила анулацията, е документирана с протокол, подписан от присъстващи на място службени лица или туристи.

* По време на движение на автобуса, всеки турист е задължен да пътува седнал. Ако в случай на неизпълнение на това изискване ТУРИСТЪТ претърпи инцидент, всички щети и отговорности са за негова сметка.

* Емиграция - Някои клиенти използват туристическите програми, като начин за емиграция. При наличие на подобни случаи, ТУРОПЕРАТОРЪТ незабавно предава информация за тези лица на полицейските и гранични служби на съответната страна, българското посолство и на администрацията в България. В тези случаи, ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за последствията за тези клиенти и не възстановява средства за услугите, които не са консумирани.

При заминаване по туристическа програма в града или мястото, където следва да се ношува, не се изчакват закъснели туристи и на тях не се възстановяват не консумираните услуги.

При отпътуване за друг град или място закъснели туристи се изчакват до 15 минути. Закъснелите догонват групата или се прибират в България за своя сметка. В тези случаи ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за последствията за тези клиенти и не възстановява средства за услугите, които не са консумирани.

10/ ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за услуги, които допълват туристическата програма, изпълняват се от трети лица и са описани на специални документи за изпълнението им, транспортни услуги, които се оформят с отделни документи за изпълнението им - билети: самолетни билети, фериботни билети, автобусни билети по редовни автобусни линии, ж.п. билети. В тези случаи материална и морална отговорност пред клиента носи конкретният изпълнител на услугата, като взаимоотношенията между клиента и изпълнителя са описани в конкретните документи.

11/ ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност при промяна на стойността на допълнително заплатени транспортни услуги от страна на превозвача, включително летищни и фериботни такси, такси за сигурност на летища, гари и др. транспортни обекти. Промяната в стойността на тези услуги не се счита за основание за отказ от пътуване. При евентуален отказ от пътуване на това основание влизат в сила неустойките от раздел IV т.2.

12/ ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност при забавяне поради независещи от нас обстоятелства и непреодолими събития.

13/ ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност в случай на: откраднато, загубено или забравено имущество и документи на туристите; при рекламация на услуги, избрани от туристите по време на самото пътуване; при нарушаване на законите на съответната държава от страна на туристите, независимо от това, запознати ли са с тях или не; при инциденти и нанесени щети на хотели, обществени съоръжения, превозни средства или на трети лица от страна на турист, който носи пълна материална и морална отговорност, която се установява на място.

14/ ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност при закъснение от страна на ТУРИСТА за пропуснатите услуги, вследствие от закъснението му. По същата причина ако има предварително обявен трансфер, той може да се гарантира до 25 минути от предварително обявения час за пристигане. При съдействие от страна на ТУРИСТА при закъснение и подаване на своевременно информация за часа пристигане, ТУРОПЕРАТОРЪТ ще съдейства в максимална степен за осъществяване на трансфер. В случай, че е необходимо да се заплати допълнителна сума за това, ТУРИСТЪТ поема ангажимента да я заплати на място на трансфериращата компания, а в случай, че не желае допълнителен трансфер, ТУРИСТЪТ поема на своя отговорност и за своя сметка придвижването до избрания хотел.

15/ В случаи, че ТУРИСТЪТ не е извършил плащане или е нарушил условията на записване съгласно общите условия, поместени в сайта на „Българска Компания за Туризъм“ ООД (www.bulcomtour.com), ТУРОПЕРАТОРЪТ има право без съгласието на ТУРИСТА, да анулира обявената програма. В този случай ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност пред ТУРИСТА и не дължи обезщетения или неустойки и на това основание влизат в сила неустойките от раздел IV т.2.

16/ ОТМЯНА на пътуване от страна на ТУРОПЕРАТОРА. ТУРОПЕРАТОРЪТ има правото да отмени пътуване, когато:

- не е набран необходимият минимален брой туристи за осъществяване на организирано пътуване;

- това се дължи на непреодолима сила – явления, които не могат да се предвидят или избегнат от страна на ТУРОПЕРАТОРА или неговите контрагенти при добросъвестно изпълнение на техните задължения, като стачки, военнополитически конфликти, терористични действия, природни бедствия, епидемии, гранични неуредици и др.

В тези случаи ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност пред ТУРИСТА и не дължи обезщетения или неустойки, като възстановява всички внесени от ТУРИСТА суми.

При недостигане на минималния брой туристи за организираното пътуване, най – късно до 7 /седем/ дни преди определената в договора дата за отпътуване ТУРИСТЪТ ще бъде незабавно уведомен в писмен вид или чрез обаждане по телефона, оставен във формата за контакти.

При поява на непреодолима сила ТУРИСТЪТ ще бъде незабавно уведомен в писмен вид или чрез обаждане по телефона, оставен във формата за контакти.

Внесената сума ще бъде възстановена в пълен размер след представяне на всички издадени документи от офиса, където е записан ТУРИСТЪТ.

17/ В случаи на възникване на обстоятелства, възпрепятстващи ТУРОПЕРАТОРЪТ да изпълни услугите съгласно ДОГОВОРА в договорените срокове по независещи от ТУРОПЕРАТОРА причини, той може без съгласието на туристите без да носи отговорност за това да направи следните промени, които ТУРИСТЪТ приема, че не представляват значителна промяна в някоя от клаузите на договора:

* Да промени времето на заминаване, съответно на връщане, но не с повече от 24 часа;

* Да промени хотела, в който се настаняват туристите, с хотел от същата категория или по – висока при същите условия на настаняване и при същия пансионат;

* Да промени продължителността на програмата, но с не повече от 24 часа, като съответно промени и цената на програмата, съгласно действително направените разходи;

* Да направи промени в последователността на изпълнението на отделните елементи от програмата;

В тези случаи ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност пред ТУРИСТА и не дължи обезщетения или неустойки.

18/ В случаи на възникване на обстоятелства, възпрепятстващи ТУРОПЕРАТОРЪТ да изпълни услугите съгласно ДОГОВОРА в договорените срокове по независещи от ТУРОПЕРАТОРА причини, той има правото да предложи компенсация (замяна) на туристическа услуга, което се приема от ТУРИСТА само в случай, че е съгласен с така направената промяна на програмата на пътуването. Съгласието за компенсация (замяна) на туристическа услуга се изразява само в писмен вид.

В случай, че за изпълнението на така предложената компенсация (замяна) на туристическа услуга е необходимо съгласието на всички туристи от групата, замаяната на туристическата услуга влиза в сила единствено в случай, че с нея са съгласни всички пълнолетни туристи от групата без изключение.

В случай, че ТУРИСТЪТ не приема предложената компенсация на туристическа услуга, той има право на обезщетение до пълния размер на стойността на предварително обявената услуга.

В случай, че ТУРИСТЪТ приема предложената компенсация на туристическа услуга с друга, която има същата или по-голяма стойност от предварително обявената услуга, ТУРИСТЪТ изразява своето съгласие в писмен вид и потвърждава, че приема така предложената компенсация (замяна) и няма каквито и да е материални или морални претенции към ТУРОПЕРАТОРА по този повод.

В случай, че ТУРИСТЪТ приема предложената компенсация (замяна) на туристическа услуга с друга, която има по-малка стойност от предварително обявената услуга, ТУРИСТЪТ има право на обезщетение до разликата в стойността на предварително обявената услуга и действително предоставената услуга.

19/ В случаи на възникване на обстоятелства по време на пътуването по независещи от ТУРОПЕРАТОРА причини, възпрепятстващи ТУРОПЕРАТОРЪТ да изпълни услугите, съгласно ДОГОВОРА в договорените срокове, той има правото да предложи компенсация (замяна) на туристическа услуга. За изпълнението на така предложената компенсация (замяна) на туристическа услуга е необходимо съгласието на всички пълнолетни туристи от групата без изключение.

20/ ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност пред ТУРИСТА при неиздаване на виза, когато това се изисква. При представяне на редовни документи и отказ на виза на ТУРИСТА се възстановяват всички внесени суми с изключение на таксите за виза и сумата за самолетен билет и/или хотелско настаняване, ако има вече закупени такива. При отказ на виза поради представяне на непълни, неточни и неверни документи, предишни провинения на ТУРИСТА в съответната страна, неспазване на сроковете за представяне на документите, както и при невявяване на интервю в консулски служби, където това се изисква и за което ТУРИСТЪТ е писмено известен или чрез обаждане по телефона, оставен във формата за контакти, програмата се анулира, като влизат в сила обявените неустойки. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за действия на гранични и митнически служби и не възмездява туристите, ако поради тези действия те са пропуснали

едни или други услуги от предварително подготвената програма, независимо от пропуснатия обем от услуги.

21/ При отказ от пътуване на лица с чужди паспорти, поради визови или други документални проблеми, ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да удържи неустойки, виж раздел IV, т. 2 схема.

V. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ТУРИСТА:

1/ ТУРИСТЪТ се задължава да спазва следните срокове за плащане – виж раздел II, т. 2.

2/ ТУРИСТЪТ се задължава да се яви лично в офиса, където е сключил настоящия договор, след неговото сключване, за да му бъде предоставена предварителна информация преди началото на пътуването, съгласно изискванията на Закона за туризма. Тази информация се предоставя между 7 и 3 дни най-късно преди началото на пътуването.

В случай, че ТУРИСТЪТ не се яви в така определен срок, ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност затова, че ТУРИСТЪТ не е информиран.

3/ При нанесени щети на ползваните хотели и превозни средства по време на организираното пътуване конкретният извършител или извършители поема/поемат материална отговорност за щетата, включително на място, когато това се изиска от потърпевшия. ТУРОПЕРАТОРЪТ не поема разходи по тази процедура и не дължи компенсация и обезщетения, при евентуална промяна на графика и съдържанието на организираното пътуване, включително и на туристи, които не са отговорни за щетата.

4/ При неточно изпълнение на договора от страна на ТУРОПЕРАТОРА по време на пътуването и престоя, ТУРИСТЪТ се задължава да уведоми незабавно ТУРОПЕРАТОРА. Уведомяването трябва да се направи в писмена, устна или друга подходяща форма, включително и чрез телефакс, електронна поща или друго техническо средство, което дава възможност то да бъде възпроизведено. При несъответствие на туристическото обслужване с предварително обявените условия на програмата ТУРИСТЪТ следва незабавно да уведоми екскурзвода, а при индивидуална програма – представителя на приемащата страна, посочен върху ваучера. Служебното лице, получило рекламацията, е задължено да уведоми ТУРОПЕРАТОРА, като изрично укаже датата на рекламацията. Получилите рекламацията се стремят да решат възникналите проблеми на място. Рекламации се уважават, ако се получат в офиса на ТУРОПЕРАТОРА до 14 дни от откриване на несъответствието на услугата с договореното. Рекламацията се извършва от ТУРИСТА, с прилагането на съответни доказателства за обосноваването на твърденията и исканията, а също и други, имащи отношение към случая документи. ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава да отговори в писмен вид до 30 дни след получаване на рекламацията.

5/ При неспазване на задълженията от страна на ТУРИСТА, ТУРОПЕРАТОРЪТ не гарантира изпълнението и качеството на туристическата програма.

VI. ПРАВА НА ТУРИСТА:

1/ ТУРИСТЪТ има право да получава информация по изпълнението на настоящия договор.

2/ Съгласно чл. 89 от Закона за туризма, при евентуална значителна промяна на договора от страна на ТУРОПЕРАТОРА в някоя от съществени му клаузи (като се изключат промените, посочени в раздел IV, т. 17), той е длъжен да уведоми ТУРИСТЪТ за промяната в двудневен срок от настъпването ѝ, но не по-късно от 10 дни преди началната дата на пътуването. В срок от 3 дни от датата, на която е бил писмено уведомен или чрез обаждане по телефона, но не по-късно от 7 дни преди датата на осъществяване на услугата, ТУРИСТЪТ има право:

* да приеме промените, което се удостоверява с допълнително писмено споразумение към договора, което отразява тяхното отражение върху цената, или

* да се откаже от договора без да дължи неустойка или обезщетение. В този случай ТУРИСТЪТ има право да избира една от следните възможности:

- Друго пътуване от същото или по – високо качество, ако има такава възможност.

- Пътуване от по – ниско качество. В този случай ТУРОПЕРАТОРЪТ възстановява разликата в цената между отмененото и предложеното пътуване.

- Да бъдат възстановени всички платени от ТУРИСТА суми по договора в срок от 7 работни дни от датата на уведомлението за отказ на ТУРИСТА.

3/ Крайният срок, в който ТУРИСТЪТ има право да се откаже от договора без да дължи неустойка и обезщетение за това, за автобусни програми, е 10.00 часа на първия работен ден за ТУРОПЕРАТОРА ден, следващ деня, в който ТУРИСТЪТ е сключил настоящия договор. Крайният срок, в който ТУРИСТЪТ има право да

се откаже от договора без да дължи неустойка и обезщетение за това, за самолетни програми, е 10.00 часа на първия работен ден за ТУРОПЕРАТОРА ден, следващ деня, в който ТУРИСТЪТ е сключил настоящия договор. Това право е в сила, само в случай, че не са издадени самолетни билети за пътуването и че сключването на договора не е направено в „Последния Момент“; “Ранни Записвания” или „SPO – Специални Промоционални Оферти“.

4/ Срок, в който потребителят трябва да уведоми ТУРОПЕРАТОРА или туристическия агент, че преотстъпва своето пътуване на трето лице:

4.1. За автобусни програми:

А) без промяна на заявеното настаняване – от деня, следващ деня на записването до 61 дни преди датата на заминаване – без неустойка. От 60 дни до 7 работни дни преди датата на заминаване - ТУРИСТЪТ дължи неустойка в размер на 5 % от стойността на пътуването. След този срок преотстъпването на трето лице се счита за отказ от пътуване и влизат в сила посочените в IV. 2. неустойки.

Б) с промяна на заявеното настаняване – от деня, следващ деня на записването до 61 дни преди датата на заминаване – без неустойка. След този срок преотстъпването на трето лице се счита за отказ от пътуване и влизат в сила посочените в IV. 2. неустойки.

4.2. За самолетни програми: от деня, следващ деня на записването до деня на издаване на самолетния билет, но не по-късно от 91 дни преди датата на заминаване – без неустойка, ако не се променя заявеното настаняване. Промяна на настаняването или преотстъпване на трето лице след 90-ия ден се счита за отказ от пътуване и влизат в сила посочените в IV. 2. Неустойки

5/ Турист има право да преотстъпи своето пътуване на ДРУГО ЛИЦЕ. В този случай влизат в сила условията, посочени в раздел IV, т. 2.

ТУРИСТЪТ се задължава незабавно да уведоми за това туристическия агент в писмена форма в офиса, където е записан, и заедно с него да представи всички изисквани документи за пътуването. Пътуването не може да бъде преотстъпено на лица, които нямат български паспорт, на лица със здравословни и други проблеми, които могат да попречат на организираното пътуване. Преотстъпването на място в организирано пътуване на ДРУГО ЛИЦЕ изисква сключване на договор със същите условия и ангажименти по пътуването, поети от титуляра до момента.

В случай, че турист преотстъпва своето пътуване на друго лице и от това произтича заплащане на глоби по вече оформени пътнически документи – самолетни, фериботни или автобусни билети, ТУРИСТЪТ носи отговорност по замяната на тези документи в пълния размер на тези глоби и дължи тяхното заплащане при сключването на договор с ТУРОПЕРАТОРА за организирано пътуване на ДРУГО ЛИЦЕ.

В случай, че турист преотстъпва своето пътуване на лице от противоположния пол и това поражда необходимостта от настаняване в единична стая, то автоматично с прехвърлянето на пътуването ТУРИСТЪТ се задължава с необходимата сума за доплащане. В случай на отказ за заплащане на така възникналото задължение, това се счита за отказ от пътуване и отговорността за това се носи изцяло от ТУРИСТА.

ТУРИСТЪТ, който прехвърля своите права и задължения, и лицето, на което се прехвърля пътуването, са солидарно отговорни пред ТУРОПЕРАТОРЪТ за заплащане на общата цена по договора и на разходите, свързани с прехвърлянето.

6/ При неизпълнение или неточно изпълнение на услуга по договора ТУРИСТЪТ има право да търси отговорност от ТУРОПЕРАТОРА до пълния размер на стойността на неточно изпълнената или неизпълнената услуга по договора в четирнадесет дневен срок след завръщането си.

7/ При пътуване с автобус Туристът има право да носи със себе си багаж от два броя стандартни пътни чанти. Пренасянето на обемисти предмети се допуска само с предварително съгласие на Туроператора и след заплащане на допълнителна такса. Когато пътуването се извършва със самолет, Туристът има право да пренася допустимото от съответната самолетна компания количество багаж. Туроператорът не носи отговорност за багажа на туриста и за неговата цялост.

8/ Туристът няма право да носи със себе си предмети с търговски характер, както и такива, които са обект на митническо ограничение над разрешения брой или обем /напр. цигари, алкохол и др./

9/ При наемане на аудиогид апарат, Туристът е задължен да се грижи за устройството по време на пътуването. При повреда или загуба Туристът носи пълна отговорност и финансова санкция в размер на 200 лева за 1 брой апарат.

VII. ПРИЛОЖЕНИЯ

1. Формуляр с лични данни на туристите;

2. Сертификат за сключена Застраховка за отговорност на ТУРОПЕРАТОРА на застрахователна компания "Армеец".

VIII. ЗАСТРАХОВКА ОТМЯНА НА ПЪТУВАНЕ

Запознат/а съм с възможността за сключване на застраховка "Отмяна на пътуване".

ТУРИСТ :

Родител настойник:

ТУРОПЕРАТОР: В. Кръстев

