

ОБЩИ УСЛОВИЯ КЪМ ДОГОВОР ЗА ТУРИСТИЧЕСКИ ПАКЕТ

I. СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРА

1. Сключването на договор за туристически пакет може да се извърши по телефон, по интернет, чрез туристически агент в страната или директно в офисите на Туроператора.

2. Предпоставка за сключването на договор е заявка /резервация/ извършена от Потребителя по един от начините, посочени в предходния текст.

3. Резервацията се счита за валидна след потвърждение от страна на Туроператора в рамките на 48 часа и след внасяне на депозит от страна на Потребителя.

4. Потребителят внася депозита най-късно до 48 часа, след потвърждение на резервацията, освен ако не е упоменат друг срок, в това число и на интернет страницата на Туроператора, предоставен на Потребителя преди обвързването му с договора.

5. В срок от 48 часа от получаване на резервацията Туроператорът може да:

а) потвърди изпратената резервация;

б) предложи алтернативни възможности за настаняване, в случай, че местата в заявения от Потребителя хотел са изчерпани. В случай, че Потребителят не приеме алтернативните възможности той има право да му бъде възстановено заплатеното капаро, в случай че е платено капаро.

6. Ранните записвания са валидни при резервация и плащане, направени в рамките на обявените за всеки хотел дати, срокове и условия.

7. Договорът за организирано пътуване може да бъде сключен и подписан на хартиен носител и/или в електронна форма. **Сключването в електронна форма се извършва както следва:**

7.1 При предложение, публикувано на интернет страницата на туроператор или туристически агент - чрез поставяне на маркер в полето "Приемам общите условия и съдържанието на договора за организирано пътуване" при спазване на съответните изисквания на Закона за електронната търговия и на Закона за защита на потребителите.

7.2 При всяко останало предложение - чрез вписване на индивидуално генериран петцифрен код, поместен горе вдясно на първа страница на всеки Договор. Кодът се вписва, като се ползва получения, чрез sms / e-mail персонален линк, като цифрите се нанасят в празното поле над бутон "Send code" / "Изпрати код". Договорът се счита подписан, след като се получи съобщение "Code accepted" / "Кодът е приет".

II. ПРОМЯНА НА ЦЕНАТА

1. В цената по т.9 от Договора за туристически пакет не са включени допълнителните разходи, нуждата от извършването на които не може предварително да бъде предвидена, а размерът им не може да бъде предварително изчислен в разумна степен, които разходи трябва да бъдат платени от Потребителя, като:

а) Разходи, произтичащи от промяна в стойността на транспортните разходи, в това число на горивото. В този случай цената се увеличава единствено с реалното увеличение на компонента, повлиял върху изменението на цената.

б) Разходи, наложени от трета страна, която не участва пряко в изпълнението на туристическия пакет, произтичащи от промяна в размера на летищни, пристанищни и други такси, свързани с ползвани по договора услуги.

в) Разходи, произтичащи от промяна в обменния валутен курс, относим към договора, с повече от 5% в периода между сключването му и датата на отпътуването в случаите, в които Туроператора плаща на чуждестранния си контрагент в USD.

2. Увеличението на цената по предходния текст е възможно само ако Туроператорът е уведомил Потребителя 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.

3. Когато увеличението на цената по т.1 от този раздел надхвърля 8 на сто от общата цена на туристическия пакет, се прилага чл. 88, ал. 2, 3 и 6 ЗТ.

4. Потребителят има право на намаление на цената на туристическия пакет, съответстващо на всяко намаление на разходите по т.1 от този раздел, когато намалението е настъпило след сключването на договора до започване на изпълнението на туристическия пакет. В случай на такова намаление Туроператорът има право да приспадне направените от него административни разходи от сумата, която ще възстанови на Потребителя. При поискване Туроператорът предоставя на Потребителя доказателства за направените административни разходи.

5. Туроператорът може да откаже да намали цената за времето, през което е имало несъответствие на предоставените услуги с договора за туристическия пакет в хипотезата, когато докаже, че това несъответствие се дължи на Потребителя.

III. ПРОМЯНА НА ДРУГИ СЪЩЕСТВЕНИ УСЛОВИЯ

1. Туроператорът си запазва правото да промени превозвача с друг лицензиран превозвач при настъпване на причини, които правят невъзможно или нецелесъобразно /например в дни с висока натовареност, като официални празници и други подобни/ посоченият в договора превозвач да изпълни задълженията си, като уведомява за това Потребителя в срок до 24 часа преди датата на отпътуване.

2. Туроператорът си запазва правото да промени часа на тръгване при промяна на превозвача или настъпване на други обективни причини, които налагат това, като уведоми своевременно Потребителя.

3. Туроператорът си запазва правото да променя местата за 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.

4. Точният час и място на отпътуване от България, индивидуализационните белези на превозното средство и телефона на съпровождащия представител от страна на Туроператора се потвърждават 2 дни преди датата на отпътуване. Когато пътуването е с автобус, настаняването в превозното средство се извършва според датата на записване на всеки турист.

5. 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 ЗТ или не може да изпълни някое от специфичните изисквания по чл. 84, ал. 1, т. 1 ЗТ или предложи увеличение на цената на туристическия пакет с повече от 8 на сто, пътуващият има право в посочен от Туроператора разумен срок:

1) да приеме предложената промяна, или

2) да прекрати договора, без да заплаща такса за прекратяване на договора.

6. Когато пътуващият прекрати договора за туристически пакет, той може да приеме туристически пакет-заместител със същото или с високо качество, ако Туроператорът предлага такъв.

7. Туроператорът информира пътуващия без необосновано забавяне по ясен, разбираем и видим начин на траен носител за:

1) предложените промени в договора и за тяхното отражение върху цената на туристическия пакет;

2) срока, в рамките на който пътуващият има право да уведоми Туроператора за решението си;

3) последиците, ако пътуващият не реагира в рамките на срока по предходния текст и

4) предложения туристически пакет-заместител и за неговата цена - ако има такова предложение.

8. В случай, че Потребителят е получил надлежно уведомлението за увеличението на пакетната цена по смисъла на т.5 от този раздел, включително и на посочения от него електронен адрес за кореспонденция, но не е възразил в указания срок, съответно не е уведомил Туроператора кое от посочените свои права ползва, страните приемат, че същият е съгласен с извършената промяна, като Потребителят се задължава да заплати разликата на Туроператора.

9. Когато промените в договора за туристически пакет или предложения туристически пакет-заместител водят до по-ниски качество или стойност на туристическия пакет, пътуващият има право на съответно намаление на цената.

10. Когато договорът за туристически пакет бъде прекратен и пътуващият не приеме туристически пакет-заместител, Туроператорът възстановява всички плащания, които е получил от пътуващия или от негово име, без необосновано забавяне и при всички случаи - не по-късно от 14 дни след прекратяването на договора. В тези случаи се прилага съответно чл. 91, ал. 2- 8 ЗТ.

11. Когато направи значителна промяна в някоя от съществените клаузи на договора Туроператорът е длъжен да уведоми Потребителя за правата му по чл. 89 от Закона за туризма.

IV. ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА ПРАВАТА ПО ДОГОВОРА

1. Пътуващият има право да прехвърли сключения от него договор за туристически пакет на друго лице, което отговаря на всички изисквания, приложими към сключения договор, след като е отправил до Туроператора предизвестие на траен носител в разумен срок преди започването на изпълнението на туристическия пакет.

2. Предизвестие, отправено не по-късно от 7 дни преди започването на изпълнението на туристическия пакет, се смята за извършено в разумен срок.

3. Лицето, което прехвърля, и лицето, на което се прехвърля договорът за туристически пакет, са солидарно отговорни за заплащане на оставащата част от сумата по договора и на всички допълнителни такси, налози или други допълнителни разходи, произтичащи от прехвърлянето.

4. Туроператорът информира лицето, което прехвърля туристическия пакет, за действителните разходи по прехвърлянето. Тези разходи не могат да са неоправдано високи и не могат да превишават действителните разходи, направени от Туроператора във връзка с прехвърляне на договора за туристически пакет.

5. Туроператорът предоставя на лицето, което прехвърля договора за туристически пакет, доказателства за разходите, таксите или за другите допълнителни разходи, произтичащи от прехвърлянето на договора за туристически пакет.

6. При резервация с включени отстъпки за ранно записване Потребителят има право да смени датата на пътуване или да преотстъпи своето пътуване на трето лице в срок до 7 дни, считано от датата на сключване на договора, с писмено предизвестие, връчено до Туроператора по реда и условията на ЗТ. При неспазване на посочения срок, съответно след изтичане на същия, смяната на датата на пътуване или преотстъпване правата на трето лице се заплащат от потребителя, съгласно валидните в момента на смяната цени и условия.

V. ЗАСТРАХОВКИ

1. Туроператорът информира Потребителя за условията за сключване на доброволна и задължителна застраховка за покриване на разходи за съдействие, включително репатриране на пътуващия в случай на злополука, болест или смърт, както и за покриване разходите за прекратяване на договора /отмяна на пътуване/, като Туроператора

насочва Потребителя към ЗК "ЛЕВ ИНС" АД, със седалище и адрес на управление: гр. София, ул. Симеоновско шосе № 67А, ЕИК 121130788, тел. + 359 2 404 94 92, 0800 15 333.

2. Туроператорът информира Потребителя, че има сключена застраховка „Отговорност на Туроператора“ със ЗК "ЛЕВ ИНС" АД, със седалище и адрес на управление: гр. София, ул. Симеоновско шосе № 67А, ЕИК 121130788, тел. + 359 2 404 94 92, 0800 15 333, с номер и дата на застрахователната полица 26318373/13052310000145/16.03.2023г., която представлява приложение № 6 към този договор с размер на застрахователното покритие по полицата съгласно приложимата нормативна уредба и Общите условия на ЗК "ЛЕВ ИНС" АД, със застрахователна сума в размер на 250 000 лв., в рамките на която сума застраховката покрива:

1) Възстановяване на платените от Потребителя суми по договора преди започване на пътуването;

2) Заплащане на разликата в случаите, когато по време на пътуването са предоставени само част от услугите, уговорени в договора и

3) Заплащане на разходите, свързани с връщане на Потребителя до началния пункт на пътуването;

3. Туроператорът информира Потребителя за сключената задължителна застраховка "медицински разходи при болест и злополука на туриста" за пътувания извън страната.

4. По искане на Потребителя и срещу доплащане Туроператора може да го застрахова и за други рискове по време на пътуването.

VI. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

1. При пътуванията извън България - да осигури необходимите лични документи /заграничен паспорт, лична карта/, оформени в съответствие със законите на посещаваната страна и на Р България.

2. Ако Потребителят е лице, което няма навършени 18 години и което ще пътува в чужбина със собствен заграничен 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).

3. Да заплати в пълен обем и в установените в настоящия Договор срокове стойността на туристическите услуги.

4. Да спазва законите на страната, за която пътува.

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.

VII. НАСТАНЯВАНЕ

1. Настаняването в хотелите при пристигане се извършва след 14.00 часа, а освобождаването на стаите - до 12.00 часа и е в зависимост от условията на всеки хотел.

2. Преди настаняване или след напускане съобразно обявените часове и съгласно правилата на всеки хотел не се ползват никакви услуги в хотелите или същите не се ползват срещу допълнително заплащане.

3. Броят на храненията се определя в зависимост от броя на резервираните и заплатени нощувки при съответния режим: само закуска, закуска и вечеря или всичко включено.

4. Неизпълнението или злоупотребата с режима на хранене се санкционират от управата на хотела.

5. При настаняване на трима души в стая с три легла не се гарантира наличието на стандартни три легла. Трети възрастен или деца се настаняват в стандартно легло, само ако се заплати фамилна стая или апартамент.

6. 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.

VIII. ОТГОВОРНОСТ НА ТУРОПЕРАТОРА

1. 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.

2. 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, които не могат да се предвидят или избегнат;

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. По време на пътуването като такива се считат влошени метеорологични условия, усложнена обстановка по пътищата, забавяне на граничните пунктове, оказване на помощ на турист, национални и религиозни празници, масови обществени мероприятия, стачки, военни конфликти, и ограничения, природни бедствия, промяна на работно време на музеи и обекти, продължителност на изчакването на ферибот, причинена от случайни събития, 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. В тези случаи Туроператорът си

запазва правото на разместване на елементи и промени в програмата и на действия според конкретно възникналата ситуация, без да носи отговорност и да дължи неустойка за това. В хипотезата на случайно събитие или непреодолима сила страната, която се позовава на същите, следва да представи надлежен документ/сертификат и др./, който удостоверява форсмажор, издаден от органа по правилата на местната компетентност на държавата, за която е налице хипотезата на форсмажор. При спазване на тези правила и представяне на съответния документ, Туроператорът се задължава да изпрати на Потребителя сума, равностойна на възстановената от партниращия контрагент/туроператор, хотелер и т.н./, в срок от 10 работни дни, считано от датата на получаването ѝ.

3. Туроператорът не носи отговорност пред туристите за съхранение на личния багаж, пари, ценности, документи и други, включително оставени в стая на хотел или студио. В подобни случаи туроператора лично или чрез негови контрагенти съдейства на потърпевшия до степен, при която не се нарушава туристическата програма на цялата група. Търсене на забравени вещи се извършва от Потребителя за негова сметка.

4. Туроператорът не носи отговорност, не възмездява и не компенсира туристи, които са се отказали от консумация на отделни услуги или по свое желание са се отклонили от програмата и по тази причина са пропуснали едни или други услуги. Туроператорът не възмездява и не компенсира туристи за разходи извън туристическия пакет. Туроператорът не поема разходи, свързани с консумацията на храни и напитки извън стандартния пансионат, договорен в туристическия пакет.

5. Всякакви услуги извън пакетите, закупени от Туроператора и платени в Република България, които са закупени и платени на място от туристите следва да се предявяват към съответния туроператор или към търговеца. За такива услуги и за рекламации към такива услуги Туроператорът не носи отговорност. Отговорността на Туроператора се дефинира и свежда само до изпълнението на туристическите услуги, които са включени в договора за туристическия пакет, като само в този случай няма значение дали тези услуги се изпълняват от него или от други доставчици на туристически услуги.

IX. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ДОГОВОРА И КАЧЕСТВО НА УСЛУГИТЕ

1. Туроператорът носи отговорност за изпълнението на туристическите услуги, включени в договора за туристически пакет, независимо от това, дали тези услуги се изпълняват от него, или от други доставчици на туристически услуги.

2. Пътуващият уведомява без необосновано забавяне Туроператора за всяко несъответствие, установено при изпълнението на туристическата услуга, включена в договора за туристически пакет, като се отчитат конкретните обстоятелства за случая.

3. Когато някоя от туристическите услуги не отговаря на предвиденото в договора за туристическия пакет, Туроператорът е длъжен да отстрани несъответствието, освен когато:

1) това не е възможно, или

2) е свързано с непропорционално високи разходи предвид степента на несъответствието и стойността на засегнатите туристически услуги.

4. Когато Туроператорът не отстрани несъответствието извън случаите по предходния текст се прилага чл. 91 от ЗТ.

5. Извън изключенията по т.3 от този раздел, когато Туроператорът не отстрани несъответствието в рамките на разумен срок, определен от пътуващия, последният може сам да направи това и да поиска от Туроператора възстановяване на необходимите разходи.

6. Когато Туроператорът откаже да отстрани несъответствието или в случаите, когато е необходимо отстраняването на несъответствието да стане незабавно, пътуващият не е длъжен да определя срок на Туроператора за неговото отстраняване.

7. 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.

8. Когато предложените от Туроператора други туристически услуги по т. 7 по-горе за продължаване на изпълнението на договора водят до промяна в туристическия пакет в пакет с по-ниско качество от предвиденото в договора, Туроператорът предлага на пътуващия подходящо намаление на цената.

9. Пътуващият има право да откаже предложените от Туроператора други туристически услуги за продължаване на изпълнението на договора само когато те не са сравними с предвиденото в договора за туристически пакет или когато предложеното намаление на цената не е подходящо.

10. Когато несъответствието между договорените и действително предоставените услуги нарушава значително изпълнението на договора и Туроператорът не отстрани несъответствието в разумен срок, определен от пътуващия, последният може да прекрати договора за туристически пакет, без да дължи разходи за прекратяване на договора, и да поиска намаление на цената и/или обезщетение за претърпените имуществени и неимуществени вреди.

11. Когато не е възможно да се предложат други туристически услуги за продължаване на договора или когато пътуващият отхвърли предложените от Туроператора услуги по т. 9 от този раздел, пътуващият има право на намаляване на цената и/или на обезщетение за претърпените вреди в съответствие с чл. 91 от ЗТ, без да се прекратява договорът за туристическия пакет.

12. В случаите по т. 10 и 11 от този раздел, когато договърът за туристически пакет включва и превоз на пътници, Туроператорът осигурява връщането на пътуващия до началния пункт на пътуването с равностоен вид транспорт без необосновано забавяне и без допълнителни разходи за пътуващия.

13. Когато поради непреодолими и извънредни обстоятелства не е възможно да се осигури завръщането на пътуващия, както е предвидено в договора за туристически пакет, Туроператорът поема разходите за настаняването на пътуващия по възможност в равностойна категория място за настаняване за срок не повече от три нощувки. Когато в друг нормативен акт в областта на правата на пътниците са предвидени по-големи срокове по отношение на съответните транспортни средства за връщането на пътуващия, се прилагат тези срокове.

14. Ограничаването на сроковете по т. 13 от този раздел не се прилага по отношение на лица с ограничена подвижност съгласно определението в чл. 2, буква "а" от Регламент (ЕО) № 1107/2006 на Европейския парламент и на Съвета от 5 юли 2006 г. относно правата на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен транспорт, както и по отношение на придружаващите ги лица, бременните жени, непълнолетните лица без придружител, както и на лицата, нуждаещи се от специална медицинска помощ, при условие че Туроператорът е бил уведомен за техните специфични нужди най-малко 48 часа преди започването на изпълнението на договора за туристически пакет.

15. Туроператорът не може да се позовава на непреодолими и извънредни обстоятелства, за да ограничи своята отговорност по т. 13 от този раздел, когато доставчикът на услуги за превоз не може да се позове на такива обстоятелства в съответствие с приложимото законодателство на Европейския съюз.

16. Пътуващият има право на подходящо намаление на цената за времето, през което е имало несъответствие на предоставените услуги с договора за туристически пакет, освен ако Туроператорът докаже, че липсата на съответствие се дължи на пътуващия.

17. Пътуващият има право да получи обезщетение от Туроператора за всички имуществени и немуществени вреди, претърпени в резултат на липсата на съответствие с договора за туристически пакет. Обезщетението се предоставя без необосновано забавяне от страна на Туроператора.

18. Пътуващият няма право на обезщетение за претърпени вреди, когато Туроператорът докаже, че липсата на съответствие се дължи на:

- 1) пътуващия;
- 2) трето лице, несвързано с предоставянето на включените в договора за туристически пакет туристически услуги, и не може да се предвиди или да се предотврати;
- 3) непреодолими и извънредни обстоятелства.

19. Когато отговорността на доставчиците на туристически услуги, включени в договора за туристически пакет, се определя от международни договори, ратифицирани, обнародвани в "Държавен вестник" и влезли в сила за Република България, или когато тези международни договори ограничават размера на дължимото обезщетение от страна на доставчика, същите ограничения се прилагат и за Туроператора.

20. Когато отговорността на доставчиците на туристически услуги, включени в договора за туристически пакет, не се определя от международни договори, ратифицирани, обнародвани в "Държавен вестник" и влезли в сила за Република България, или когато тези международни договори не ограничават размера на дължимото обезщетение от страна на доставчика горната граница на отговорността на Туроператора за вреди, причинени на пътуващия вследствие на неизпълнение или на неточно изпълнение на договора, е трикратния размер на цената на туристическия пакет.

21. Разпоредбата на предходния текст не се прилага в случаите на нанесена телесна повреда на пътуващия и в случаите на вреди, причинени умишлено или поради небрежност.

22. Правата за обезщетение или за намаление на цената, предоставени на пътуващите не накърняват техните права, предоставени им по силата на Регламент (ЕО) № 261/2004 на Европейския парламент и на Съвета от 11 февруари 2004 г. относно създаване на общи правила за обезщетяване и помощ на пътниците при отказан достъп на борда и отмяна или голямо закъснение на полети, и за отмяна на Регламент (ЕИО) № 295/91 на, Регламент (ЕО) № 1371/2007 на Европейския парламент и на Съвета от 23 октомври 2007 г. относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт (ОВ, L 315/14 от 3 декември 2007 г.), на Регламент (ЕО) № 392/2009 на Европейския парламент и на Съвета от 23 април 2009 г. относно отговорността на превозвачите на пътници по море в случай на произшествия (ОВ, L 131/24 от 28 май 2009 г.), на Регламент (ЕС) № 1177/2010 на Европейския парламент и на Съвета от 24 ноември 2010 г. относно правата на пътниците, пътуващи по море или по вътрешни водни пътища, и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ, L 334/1 от 17 декември 2010 г.), на Регламент (ЕС) № 181/2011 на Европейския парламент и на Съвета от 16 февруари 2011 г. относно правата на пътниците в автобусния транспорт и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ, L 55/1 от 28 февруари 2011 г.), както и от съответните международни договори, ратифицирани, обнародвани в "Държавен вестник" и влезли в сила за Република България.

23. Обезщетението или намалението на цената, предоставени въз основа на ЗТ, и обезщетението или намалението на цената, предоставени в съответствие с посочените регламенти на Европейския съюз и съответните международни договори, ратифицирани, обнародвани в "Държавен вестник" и влезли в сила за Република България, се

приспадат взаимно, за да не се допусне свръхобезщетяване на пътуващите.

24. Пътуващият може да отправя съобщения, искания или жалби във връзка с изпълнението на туристическия пакет до туристическия агент, от когото е закупил туристическия пакет. Туристическият агент изпраща без необосновано забавяне съобщенията, исканията или жалбите на пътуващия на Туроператора.

25. Датата на получаването на посочените в предходната точка 24 съобщения, искания или жалби от туристическия агент се смята за дата на получаване от страна на Туроператора.

26.

Туроператорът е длъжен да окаже без необосновано забавяне подходящо съдействие на изпаднал в затруднение пътуващ, включително в случаите по чл. 90, ал. 13 ЗТ, и по-специално, като :

- 1) осигури полезна информация на пътуващия относно здравните услуги, местните власти и предоставянето на консулска помощ;
- 2) окаже съдействие на пътуващия да осъществи междуселищни и/или международни комуникации и да намери алтернативни туристически услуги.

27. Когато затруднението на пътуващия е причинено умишлено или поради небрежност от самия него, Туроператорът може да изисква заплащането на разумна такса от пътуващия за оказано съдействие. Тази такса не може да надвишава действителните разходи, направени от Туроператора за оказване на съдействие на пътуващия.

X. РЕКЛАМАЦИИ И ЖАЛБИ:

1. В случай на оплаквания туристите следва да уведомят ТУРОПЕРАТОРА до 24 часа от възникване на конкретното основание.

2. По време на престоя си Потребителят следва да осъществи бърза връзка с местния партньор в случай на нужда от съдействие при затруднение и/или подаване на оплакване във връзка с установено несъответствие в хода на изпълнението на туристическия пакет.

3. Потребителят има право да отправя съобщения, искания или жалби във връзка с изпълнението на туристическия пакет **И** директно до Туроператора или до Туристическия агент, от когото е закупил туристическия пакет.

4. С цел осигуряване своевременно разглеждане на съобщенията, исканията или жалбите, отправени чрез Турагента, както и за защита правата на Потребителя, в случай, на неоснователно неизпращане на същите от Агента до Туроператора, при липса на отговор в разумен срок, Потребителят изпраща жалбата си **И** до Туроператора.

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

6. В срок до 14 дни след завръщане от пътуването туристите следва да подадат рекламацията си в писмен и устен вид в офис на Туроператора. Рекламацията е валидна само в случай, че към нея е приложен тристранен протокол, съставен и подписан от Потребителя, Хотела и Чуждестранния Туроператор, посредничал Потребителя. Оплаквания, незаявиени в писмен вид на място в хотела, по които не е извършена порверка и не е съставен тристранен протокол, както и такива, които за първи път са повдигнати след края на престоя на туристите, Хотелът и Туроператорът имат право да не разглеждат.

7. Всякакви услуги извън пакетите, закупени от Туроператора и платени в Р. България, които са закупени и платени на място от Потребителя следва да се предявяват към посрещания Туроператор и към фирмата, която ги е предоставила. За такива услуги и за рекламации към такива услуги Туроператорът не носи отговорност.

8. Туроператорът предоставя на Потребителя информация за наличните процедури за разглеждане на жалби и възможности за алтернативно решаване на Потребителски спорове съгласно Закона за защита на Потребителите, а именно, че: **1)** Потребителят може да отправи подготвената от него жалба до Комисия за защита на Потребителите (КЗП) по реда на Закона за защита на Потребителите (ЗЗП), допълнителна информация и подробности, за което може да получи на електронния сайт на КЗП, на следния адрес <https://www.kzp.bg/podavane-na-zhalba> **И 2)** че е налице платформа за онлайн решаване на спорове съгласно Регламент на ЕС № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21.05.2013 относно онлайн решаване на Потребителски спорове във връзка с която Туроператорът разяснява на Потребителя, че Министерът на икономиката в качеството си на компетентен орган за признаване на органите за алтернативно решаване на спорове е одобрил Списък на органите, признати за органи за алтернативно решаване на спорове между Потребители и търговци на територията на Република България, достъпен чрез цитираната по-горе платформа. Списъкът е достъпен на Електронната платформа за онлайн решаване на спорове на Европейската комисия на следния линк:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>. За улеснение на своите Потребители Туроператорът разяснява, че Електронната платформа е изградена и се администрира от Европейската комисия. Същата представлява единен портал за достъп на Потребители и търговци, които искат да решат спор по извънсъдебен път, възникнал от сключени договори за онлайн продажба на стоки или услуги. Тя може да се използва за извънсъдебно разрешаване на спорове, възникнали между Потребители и търговци, пребиваващи и установени в Европейския съюз. Единственото, което Потребителят следва да направи, е да подаде жалба чрез платформата, която автоматично идентифицира компетентния орган за алтернативно решаване на спорове. Подаването на жалбата става чрез попълване на електронен формуляр, като достъпът до платформата се осъществява лесно и чрез интернет страниците на Комисия за защита на Потребителите и Европейския Потребителски център – България.

XI. ПРЕКРАТЯВАНЕ /АНУЛАЦИИ/ И ТАКСИ ЗА ПРЕКРАТЯВАНЕТО НА ДОГОВОРА

1. Потребителят може да промени, прекрати (анулира) договора и да се откаже от пътуването по всяко време, преди започване изпълнението на туристическия пакет, като дължи заплащането на административни такси и неустойка, съобразно клаузите на този договор само ако промени, прекрати (анулира) и се откаже от договора след втория ден от получаване на потвърдението **за неговото сключване** и внасяне на депозита по раздел I т. 3 от тези Общи условия.

2. В случай на промяна, прекратяване (анулация) на договора и отказ от пътуването по предходната точка от страна на Потребителя след изтичане на срока посочен в нея, Потребителят дължи на Туроператора заплащане на следните такси и неустойки:

2.1. Административни такси, дължими от Потребителя при прекратяване (анулация) на договора и отказ от пътуване, във връзка с извършена преди прекратяването резервация и/или промяна на резервацията от Потребителя:

1) При пътуване в чужбина (освен в случаите на „Ранно записване“ и „Услуги с невъзвръщаема стойност“)

а) след изтичане на срока по т.1 от този раздел и до 60 дни преди датата на пътуването - „такса резервация“ в размер на 80 лв.

б) от 59 до 21 дни преди датата на пътуването - такса в размер на депозита;

2) При пътуване в страната (освен в случаите на „Ранно записване“ и „Услуги с невъзвръщаема стойност“)

а) след изтичане на срока по точка 1 от този раздел и до **21 дни** преди датата на пътуването - „такса резервация“ в размер на 80 лв.

б) от 20 до 14 дни преди датата на пътуването - такса в размер на депозита.

2.2. Неустойка при прекратяване (анулация) на договора и отказ от пътуването от страна на Потребителя след срока по точка 1 както следва:

а) Ако направената анулация е до 21 дни преди датата на отпътуване, неустойката е в размер на депозита, съобразно условията на конкретната програма.

б) Ако направената анулация е от 20 до 1 ден преди датата на отпътуване, неустойката е в размер на 100% от цената на пътуването.

3. При анулация на пътуването поради лични причини, свързани с Потребителя, той губи платените на Туроператора суми, респективно дължи заплащане на тези суми, в случай, че не ги е платил.

4. При отказ на граничните служби да допуснат влизане на Потребителя на територията на съответната държава, Туроператорът не носи отговорност и не дължи връщане на заплатената за туристическото пътуване цена.

5. В случай, че сумата по т.10. от договора не бъде заплатена в срока по същата клауза, резервацията се анулира и платеното остава в полза на Туроператора като неустойка за претърпените от последния вреди. Ако причината за анулиране на резервацията е в Туроператора и Потребителят е изпълнил задълженията си по т.10. в предвидените срокове, Туроператорът възстановява на Потребителя платените от последния суми заедно с неустойка в размер на платеното по т.10. капаро.

6. В случай на форсмажор, ако той бъде признат за такъв от посрещащата фирма – съконтрагент на Туроператора и тя възстанови на Туроператора заплатените суми за съответното туристическо пътуване, след реалното постъпване на сумите по сметките на Туроператора, той се задължава да ги възстанови на Потребителя.

7. Пътуващият има право да прекрати договора за туристически пакет преди започването на изпълнението на туристическия пакет, без да заплаща никаква такса за прекратяване в случай на непреодолими и извънредни обстоятелства, настъпили или случващи се в мястото на дестинацията или в непосредствена близост до него, които засягат значително изпълнението на туристическия пакет или превоза на пътници до дестинацията. В тези случаи пътуващият има право на пълно възстановяване на всички направени плащания за туристическия пакет, но няма право на допълнително обезщетение. Това право Потребителят може да реализира, ако официалния удостоверителен орган на съответната държава декларира със съответния официален документ наличието на непреодолими и извънредни обстоятелства.

8. Туроператорът има право да прекрати договора за туристически пакет 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, и Туроператорът е уведомил пътуващия за прекратяването на договора в определена в договора срок, но не по-късно от:

а) 20 дни преди започването на изпълнението на туристическия пакет – в случай на пътувания с продължителност, по-голяма от 6 дни;

б) 7 дни преди започването на изпълнението на туристическия пакет – в случай на пътувания с продължителност от два до 6 дни;

в) 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 случаите, когато не е събран необходимия минимум от туристи за начално отпътуване от съответен град, те се уведомяват от Туроператора в 10 дневен срок преди началната дата, като Потребителите могат за своя сметка и индивидуално да се транспортират до населеното място, от което има потвърдено отпътуване. При невъзможност за отпътуване от

друго населено място, на Потребителите се възстановява пълната стойност на пътуването при условията на всяка една от програмите.

9. Туроператорът възстановява на пътуващия всички дължими суми след принадлежане на съответните разходи за прекратяване на договора (административни такси) не по-късно от 14 дни след прекратяването на договора за туристически пакет.

10. При резервации по пакет „ранно записване“, в случай на отказ от пътуване и невъзможност да се смени датата на пътуване, след указания срок от 2 (два) дни от датата на записване, Потребителят резервирал и заплатил пакет за „ранно записване“ губи 100 % (сто процента) от внесената сума.

11. При резервация на услуги **маркирани като** „услуги с невъзвръщаема стойност“, в случай на отказ от пътуване, Потребителят резервирал и заплатил пакет с това условие, губи 100 % (сто процента) от внесената сума.

12. При установяване на подаване на документи с неверни данни и неспазване на сроковете от страна на Потребителя, Туроператорът има право да анулира пътуването, удържайки като неустойка 100 % от платените суми по договора.

XII. ЛИЧНИ ДАННИ

1. Туроператорът обработва лични данни на Пътуващите/ Потребителите си, за да предоставя продуктите и услугите, които са заявили и които ползват, за да изпълнява договорните и преддоговорни задължения и да се ползва от правата и задълженията по договора, като например ЕГН, телефон, имена, данни от документ за самоличност, данни за контакт, включително и такива, които са публикувани на формата за контакт, поместена на уеб страницата на Туроператора, електронни адреси за кореспонденция.

2. Обработката на личните данни са свързани само с упражняването на правата на страната, имаща качеството Пътуващ/ Потребител и лицата, от името на които се сключва договора за организирано пътуване, като Туроператорът при обработката на същите спазва изискванията на европейското и националното законодателство.

3. Туроператорът не обработва лични специални категории данни, като генетични, биометрични и други чувствителни данни, с изключение на данни за здравословното състояние за целите на правоотношението, ако такива са необходими.

4. С приемането на настоящите Общи условия се счита, че Потребителят/ Пътуващият е запознат с утвърдената и актуална към датата на подписване на същите ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРЛИВОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ НА ТУРОПЕРАТОРА, която е публикувана на електронния сайт на дружеството.

5. За категориите данни, които Туроператора обработва, предоставянето на личните данни на трети лица, права на Потребителя като субект на лични данни, Потребителят подписва и нарочна Декларация - съгласие за обработка на личните му данни, която е неразделна част от подписания от него Договор за туристически пакет и Общите условия към него.

Туроператорът информира Потребителя, че на основание параграф 1, т. 67, подбуква „дд“ от ЗТ, че когато независимо дали Потребителят сключва самостоятелни договори с отделни доставчици за всяка туристическа услуга, когато тази услуга е закупвана от отделни търговци, посредством свързани онлайн резервации, при които името на пътуващия, информацията за плащането, от негова страна и адресът на електронната му поща се предават от Туроператора/Турагента на друг търговец или търговци не по-късно от 24 часа след потвърждаване на резервацията за първата туристическа услуга трябва да се сключи договор с тези търговци.

Всички права запазени за „КАСИЯ ТУР“ ЕООД. Тези общи условия или отделни части от тях не могат да бъдат копирани, публикувани, въвеждани в информационни системи без изрично писмено съгласие на „КАСИЯ ТУР“ ЕООД

Одобрил: „Касия Тур“ ЕООД,

тел: 0361 2 30 30,

e-mail: info@cassiatour.bg.

Дата на влизане в сила: 21.04.2024 г.

Долуподписаният, в качеството ми на Потребител по Договор за туристически пакет №, на основание чл. 22 и чл. 23 от ЗЗД от името на записаните в този договор лица и от свое име декларирам, че:

- съм запознат изцяло и изрично с горното съдържание на Приложение № 1 „Общи условия към Договор за туристически пакет“, което е неразделна и неотменна част от посочения Договор,

- ще спазвам точно правата и изпълнявам задълженията си, посочени в Договора и Общите условия.

- уговорките в Договора и Приложенията към него не съдържат неравноправни условия по смисъла на чл. 143 от Закона за защита на потребителите.

Дата:

Декларатор:

/подпис и три имена, саморъчно изписани/