

ДОГОВОР
ЗА ОРГАНИЗИРАНО ТУРИСТИЧЕСКО ПЪТУВАНЕ (ТУРИСТИЧЕСКИ ПАКЕТ)

Днес, год. в гр. Варна между:

„Лемън Турс“ ЕООД, дружество регистрирано в Търговски регистър при Агенция по вписванията с ЕИК 207426823, с адрес на управление: гр. Варна, район Приморски, ул.„Цани Гинчев“ №18, ет.2, ап.7, представлявано от управителя си Адриана Валериева Василкова, с издадено удостоверение за извършване на туроператорска и туристическа агентска дейност №РК-01-8375, тел: за връзка....., и-мейл, наричано по-долу за краткост **Туроператор**, от една страна

и

..... (име, презиме, фамилия),
с ЕГН....., тел:,
адрес:....., наричан/а по-долу за краткост **Потребител**, от друга страна,

се сключи настоящия договор за организирано туристическо пътуване /туристически пакет/, наричан по-долу за краткост „**Договора**“ или „**Договор за туристически пакет**“.

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Чл.1.(1) Туроператорът се задължава да предостави на Потребителя, срещу заплащане, всички услуги по туристическия пакет с обща цена, маршрут и при другите условия на този Договор.

(2) В изпълнение на чл.82 ал.1 от Закона за туризма Туроператорът е предоставил стандартен формуляр за предоставяне на предварителна информация за туристическия пакет, както и другата изискуема съгласно чл.82 ал.1, т.1-9 от Закона за туризма, като Потребителят, от свое име и от името на записаните в Договора лица (пътуващи) декларира, че той и записаните лица са запознати с условията по този Договор и ги приемат. Стандартният формуляр е приложена и като Приложение №1 към този Договор.

(3) Потребителят сключва настоящия Договор от свое име, в своя полза и в полза на лицата посочени като пътуващи в чл.2. Потребителят се задължава да запознае пътуващите с правилата и изискванията към тях по този Договор.

II. ДАННИ ЗА ПЪТУВАНЕТО (ТУРИСТИЧЕСКИЯ ПАКЕТ)

Чл.2.Туристическите услуги включени в туристическия пакет ще се предоставят при следните условия/характеристики:

1. Пътуващи:

	Трите имена по лична карта /задграничен паспорт	№ карта / задграничен паспорт	ЕГН
1			
2			
3			
4			

* Всяко едно и всички лица изброени по-горе се считат за *Пътуващ/Пътуващи* по смисъла на този Договор.

2. Дестинация на пътуването:

3. Транспорт

3.1. Вид на използвания транспорт: самолет/автобус/.....

3.2. Фирма-превозвач:, със седалище и адрес на управление:, притежаваща лиценз №

3.3. Характеристики и категории на използваните транспортни средства

4. Маршрут на пътуването

.....

Дата, час и сборно място на тръгване	Начален и Краен пункт	Дата/очаквано време на пристигане в крайния пункт	Дни/периоди на престой	Дата, час и сборно място на отпътуване от крайния пункт, очаквано време на пристигане	Транспортно средство	№ на полети/автобуси	Продължителност на междинните спирания и местата, където те се правят, както и транспортните връзки
			общо..... дни, в.т.ч..... но щувки				

5. Настаняване

Дата на настаняване	Дата на освобождаване	Вид на обекта за настаняване (Хотел/.....)	Категория на обекта за настаняване*	Местоположение	Стая/Тип настаняване	Брой нощувки

* ТУРОПЕРАТОРЪТ представя в своите оферти и договора с ПЪТУВАЩИЯ настаняване, хранене и транспорт с категории/класове такива, каквито са според категоризацията на страните, в които се намират.

6. Изхранване:

Брой и вид хранения, включени в туристическия пакет:

7. Специални изисквания и специфични нужди на пътуващия:

..... (ако полето е оставено празно се приема, че такива изисквания няма)

8. Обща цена на туристическия пакет в ЛЕВА:

.....лв/...../.

ДЕПОЗИТ:лева;

ОСТАТЪК:лева;

*Депозитът и остатъкът са платими в посочените по-долу срокове

9. Посещения, екскурзия/екскурзии или други услуги, включени в общата цена, договорена за туристическия пакет:

10. Пътуването подходящо ли е за лица с ограничена подвижност:

11. Специални изисквания и специфични нужди на пътуващия, приети от Туроператора:
.....;

12. Други плащания невяключени в цената:

13. Обща информация за паспортните и визовите изисквания, и информация относно здравните изисквания на избраната за пътуване държава:

Обща информация за паспортните изисквания	Съдържа се в чл.12 от договора
Обща информация за визовите изисквания	
Приблизителни срокове за издаване на визи	
информация относно здравните изисквания	

III. НАЧИН И СРОК НА ПЛАЩАНЕ НА ОБЩАТА ЦЕНА

Чл.3.(1) Общата цена за туристическия пакет се заплаща от Потребителя както следва:

(i) Депозит в размер на% се заплаща в срок до: след резервиране. Резервацията се счита направена само след заплащане на изискуемия депозит. В случай на резервации направени след срока по т.(ii) по-долу депозитът е в размер на 100%;

(ii) Остатъкът от общата цена до 100% от общата цена по Договора се заплаща до дни преди началната дата на пътуването, като резервации направени след този срок заплащат цялата цена едновременно при резервиране.

(2) В случай на неплащане на остатъка в уговорения срок, резервацията се анулира и депозитът остава в полза на Туроператора.

(3) Потребителят може да извърши плащането в брой или с превод по следната банкова сметка на Туроператора:

Банка:.....

IBAN

BIC

Чл.4.(1) В Общата цена на туристическия пакет се включват услугите записани в чл. 2.

(2) Допълнителните услуги, които не са включени в основната цена на организираното пътуване, се заявяват и заплащат допълнително при сключване на Договора или на място по обектите (напр. входни такси на посещавани обекти), като възможностите и промените за тези услуги са описани към всяка програма. Заявяването на допълнителни услуги се явява необходимо условие за тяхното приемане.

Промяна в общата цена на туристическия пакет

Чл.5.(1) След сключване на Договора, цената на туристическия пакет може да бъде увеличена в следните случаи:

1. При промяна в стойността на транспортните разходи за превоз, включително при промяна в цената на горивото или други източници на енергия. В този случай цената се увеличава единствено с реалното увеличение на компонента, повлиял върху изменението на цената.
2. При промяна в размера на данъците и таксите върху сключените в Договора туристически услуги, наложени от трета страна, която не участва пряко в изпълнението на туристическия пакет, включително туристически такси, летищни и пристанищни такси (в това число такси за кацане или такси за отвеждане към или слизане от борда на пристанища и летища и др.). В този случай цената се увеличава единствено с реалното увеличение на компонента, повлиял върху изменението на цената.
3. При промяна в обменния валутен курс, относим към договора с повече от 5% в периода между сключването му и датата на отпътуването. В този случай цената се увеличава единствено с реалното увеличение на компонента, повлиял върху изменението на цената.

(2) При увеличение на цените Туроператорът уведомява Потребителя 20 дни преди началната дата на пътуването по ясен и разбираем начин, заедно с обосновка за увеличението и изчисления.

(3) Когато увеличението на цената по алинея (1) надхвърля 8 на сто от общата цена туристическия пакет, Потребителят има право, в срок не по-късно от 7 дни, считано от датата на уведомлението, да (i) приеме предложената промяна или (ii) да прекрати Договора без да заплаща такса за прекратяване на същия, в който случай Туроператорът му възстановява всички плащания, които е получил от Потребителя или от негово име, без необосновано забавяне и при всички случаи - не по-късно от 14 дни след прекратяването на Договора.

(4) За избягване на всякакво съмнение, в случай, че Потребителят е получил надлежно уведомлението за увеличението на общата цена на туристическия пакет по смисъла на настоящия текст, 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.

(5) Потребителят има право на намаление на цената на туристическия пакет, съответстващо на всяко намаление на разходите по чл. 5, ал.1, т.1 до 3 от този Договор, когато намалението е настъпило след сключване на Договора до започване на изпълнението на туристическия пакет. Цената се намалява единствено с реалното намаление на компонента, повлиял върху изменението на цената. В случай на намаление на цената 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.

IV. УСЛОВИЯ ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ПЪТУВАНЕТО

Чл.6.(1) Пътуването/туристическият пакет, предмет на Договора може да се осъществи само, ако е набран минимален брой от участници. В срок до дни преди началната дата на пътуването Потребителят ще бъде уведомен, ако този брой не е набран.

(2) Туроператорът има право да прекрати Договора за туристически пакет и да възстанови на Потребителя всички плащания направени по туристическия пакет към Туроператора, 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 Потребителя за прекратяването на Договора 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 Потребителя за прекратяване на Договор, без необосновано забавяне преди започване на изпълнението на туристическия пакет.

V. РЕЗЕРВАЦИЯ И СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОР ЗА ТУРИСТИЧЕСКИ ПАКЕТ

Чл.7.(1) Резервацията представлява заявление на Потребителя до Туроператора, че желае да се запише за определено пътуване, предлагано от Туроператора, и може да бъде направено чрез формата за контакт през сайта на Туроператора – www....., на електронен адрес /e-mail/: или на телефони: Резервацията се счита за валидна след подписване на Договор за туристически пакет и внасяне на депозит.

(2) Потребителят е длъжен да предостави на Туроператора електронна поща /e-mail/ за комуникация, както и актуален телефон за връзка, като с това декларира съгласието си с тази форма на комуникация и всички рискове, свързани с нея. Електронната поща /e-mail/ ще бъде използвана за изпращане на: договора за туристически пакет и всички приложения към него; стандартен формуляр за предоставяне на информация във връзка с договори за туристически пакети в случаи, различни от тези, включени в приложение № 1 към чл.82, ал.1 от Закона за туризма; на информацията по чл.82,

ал.1, т.1-9 от Закона за туризма; на копие от застрахователния сертификат, удостоверяващ наличието на договор за застраховка „Отговорност на туроператора“, както и за изпращане на всички други необходими документи във връзка с пътуването, за потвърждения и евентуални промени по пътуването. При промяна на електронната поща /e-mail/, Потребителят е длъжен да уведоми Туроператора своевременно, за да се избегне загуба на информация. В противен случай, Туроператорът не носи отговорност за всички произтичащи последствия.

(3) Типовото съдържание на договора за туристически пакет е достъпно на следния интернет адрес:bg. Индивидуалното съдържание на всеки конкретен договор за туристически пакет е достъпно за съответния Потребител, като екземпляр от него се изпраща в електронна форма на посочения от Потребителя електронен адрес/e-mail/. Писмената форма се смята за спазена когато договорът е бил сключен чрез изпращане на подписан от страните екземпляр по електронна поща в подходящ формат, установяващ надлежното му подписване.

(4) Преди подписване на договор за туристически пакет Туроператорът предоставя на Потребителя стандартен формуляр за предоставяне на информация във връзка с договори за туристически пакети в случаи, различни от тези, включени в приложение № 1 към чл.82, ал.1 от Закона за туризма, както и информацията по чл.82, ал.1, т.1-9 от Закона за туризма, както и копие от застрахователния сертификат, удостоверяващ наличието на договор за застраховка „Отговорност на туроператора“. Стандартния формуляр, както и застраховката на Туроператора е налична и достъпна непрекъснато на сайта на туроператора, като са приложени и към самите Договори за туристически услуги.

(5). В случай, че пътуващ има специфични потребности или изисквания, излизачи извън обхвата на предлагания пакет, по отношение на храна, настаняване, начин на придвижване и други, той трябва да ги предяви при сключване на договора за туристически пакет. Туроператорът преценява дали може да се съгласи с изпълнението им или не и ако не се постигне съгласие, специалните изисквания на Потребителя не се включват в договора.

Чл.8.(1) В срок от 48 часа от получаване на заявление за резервация Туроператорът може да:

1. потвърди изпратената резервация;

2. предложи алтернативни възможности, в случай, че местата са изчерпани. Ако не бъде потвърден първоначално заявеният 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 възстановен заплатения депозит (ако такъв е заплатен).

(3) Резервацията се пази 72 часа и се счита за валидна след потвърждение от страна на Туроператора, подписване на договор и внасяне на депозит от страна на Потребителя.

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

(5) При резервации по пакет „ранно записване“ в случай на отказ от пътуване и невъзможност да се смени датата на пътуване, след указания срок от 7 (седем) дни от датата на записване, Потребителят резервирал и заплатил пакет за „ранно записване“ губи 100 % (сто процента) от внесената сума.

VI. ЗАСТРАХОВКИ

Застраховка „Отговорност на туроператора“

Чл.9. Туроператорът е сключил застраховка „Отговорност на туроператора“ съгласно чл.97 от Закона за туризма със ЗК, , със седалище и адрес на управление, тел:, и-мейл, номер на застрахователната полица №....., дата и валидност отг дог, със застрахователно покритие: съгласно действащата нормативна уредба и лимит отлева. Застрахователната полица (застрахователен сертификат) е публикувана на интернет страницата на Туроператора, като копие от нея е предоставено на Потребителя преди подписване на настоящия Договори и е прикачено като Приложение №3 към него.

Застраховка „Медицински разходи при болест и злополука на туриста“

Чл.10.(1) Туроператорът предоставя на пътуващия оригинал на застрахователната полица „Медицински разходи при болест и злополука на туриста“ при пътувания извън страната, преди започване на изпълнението на туристическия пакет. Тази задължителна застраховка се сключва със

застрахователна компания ЕИК..... адрес:
тел....., и-мейл....., представителии е за срока
на пътуване. Застрахователната сума е в размер наевро и покрива рисковете
съгласно условията на застраховката.

(2) Потребители 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) Потребители навършили 80 години следва да се застраховат самостоятелно срещу
доплащане.

Застраховка „Отмяна на пътуване“

Чл.11.(1) Потребителят има възможност да сключи допълнителна застраховка „Отмяна на
пътуване“ за покриване на разходите в случай на отказ от пътуване и на разходите за съдействие,
включително при репатриране, както и за случаите на злополука, болест или смърт, които не са
включени в цената на пакета.

(2) Застраховката се предлага срещу допълнително доплащане, което е в зависимост от цената
на закупения пакет, срока на анулация и условията на конкретното застрахователно дружество, с което
Туроператорът има сключен договор.

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

VII. ИНФОРМАЦИЯ ЗА ВИЗИ. НЕОБХОДИМИ ДОКУМЕНТИ ЗА ПЪТУВАНЕ

Чл.12.(1) Необходимостта от виза за български граждани е конкретно посочена във всяка
програма. Потребителят следва самостоятелно да изпълни изискванията за паспортен и визов режим в
съответните посолства. При неизпълнение на тези изисквания Туроператорът не носи отговорност и
всички неудобства и щети, породени от това, са за сметка на потърпевшите. При възможност
Туроператорът може да съдейства на български граждани в процеса на издаване на виза.
ТУРОПЕРАТОРЪТ не гарантира получаването на виза в страните с визов режим.

(2) Потребителят отговаря за редовността, валидността и точното оформление на своя
задграничен паспорт. Потребителите, които са с паспорти, различни от българските, са длъжни да се
уведомят какъв е визовият режим в държавата, която искат да посетят.

(3) Всички туристи по програми, които включват страни извън ЕС, с изключение на Македония,
Сърбия, Босна и Херцеговина и Албания са длъжни да осигурят валиден задграничен паспорт със срок
на валидност не по-малък от 6 месеца към датата на връщане от пътуването.

(4) Туристи над 18 год., по програми, които включват всички страни членки на ЕС или
Македония, Сърбия, Босна и Херцеговина и Албания пътуват с валидна лична карта;

(5) Ако пътуващ по този Договор е лице, което няма навършени 18 години и което ще пътува в
чужбина със собствен задграничен паспорт, то трябва да представи нотариално заверена декларация с
две заверени копия 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 с две копия от другия родител. При поискване Потребителят
предоставя копие от нотариалната декларация в офиса на Туроператора не по-късно от 5 работни дни
преди началото на изпълнение на туристическия пакет. Оригиналната декларация, две копия от нея и
акта за раждане на детето се носят по време на пътуването и престоя в чужбина

VIII. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ТУРОПЕРАТОРА

Чл.13. (1) Туроператорът се задължава:

1. Да предостави в съответствие с условията по този договор туристическите услуги, заплатени
от Потребителя.

2. За пътуванията извън страната да осигури задължителна Медицинска застраховка на
пътуващите, когато тя е включена в пакетната цена, по стандартните условия на ЗК
или да предостави на Потребителя оригинал или копие на застрахователната полица по застраховката
преди началото на пътуването.

(2) Туроператорът предоставя на Потребителя своевременно, преди започване на изпълнението на туристическия пакет, необходимите документи за ползване на туристическите услуги, включени в пакета, като разписки, ваучери, билети и други, както и информация за часовете на пътуване по разписание и когато това е приложимо – информация за качване на борда на превозното средство, както и за часовете на разписание на междинни спирания, транспортни връзки и пристигането.

Чл.14.(1) Туроператорът е длъжен да окаже без необосновано забавяне подходящо съдействие на изпаднал в затруднение пътуващ, включително в случаите когато поради непреодолими и извънредни обстоятелства не е възможно да се осигури завръщането на пътуващия, както е предвидено в Договора за туристически пакет, 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.

(2) Когато затруднението на пътуващия е причинено умишлено или поради небрежност от самия него, туроператорът може да изисква заплащането на разумна такса от пътуващия за оказаното съдействие. Тази такса не може да надвишава действителните разходи, направени от Туроператора за оказване на съдействие на пътуващия.

Чл.15.(1) Туроператорът има право да не изпълни задълженията си по Договора, без да носи никаква отговорност, ако Потребителят не извърши плащания в установените срокове. Ако Потребителят е внесъл депозит, но не е извършил в установените срокове плащанията до пълния обем на общата цена на туристическия пакет, депозитът не се връща.

(2) 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, като уведоми за това Потребителя в разумен срок преди пътуването, но не по-късно от 24 часа преди датата на отпътуване.

(3) Туроператорът има право да извърши замяна на хотела с такъв от същата или по-висока категория, със същата или близка локация без промяна на общата цена заплатена от Потребителя, в случаите на дублирана резервация, затваряне на съответния хотел или нежелание в последния момент на хотела да приеме туристите.

Чл.16. (1) Туроператорът си запазва правото да промени часа на тръгване при промяна от страна на превозвача или авиокомпанията, както и да комбинира полети при настъпване на други обективни причини, които налагат това и са извън неговата воля, като уведоми своевременно Потребителя по ясен, разбираем и видим начин на траен носител, включително и чрез изпращане на съобщения на оставения мобилен телефон за връзка с пътуващия, в това число чрез изпращане на електронно съобщение.

(2) Точният час и място на отпътуване от България, рег. номер на автобуса и телефона на съпровождащия представител от страна на Туроператора се потвърждават три дни преди датата на отпътуване.

(3) Туроператорът си запазва правото при необходимост да прави размествания по програмата по дни и часове, без това да променя по същество съдържанието на програмата.

Чл.17.(1) Туроператорът си запазва правото да променя местата за настаняване на Потребителя в автобусното превозно средство с цел настаняване на майки с деца, бременни жени, възрастни хора, хора с увреждания и в неравностойно състояние, както и при наличие на други подобни обективни причини.

(2) В случаите при пътуване по автобусни програми, когато не е събран необходимия минимум от туристи за начално отпътуване от съответен град, те се уведомяват от Туроператора в 15 дневен срок преди началната дата на пътуване. Потребителите за своя сметка и индивидуално се транспортират до населено място, от което има потвърдено отпътуване.

Чл.18.(1) Когато преди започване на изпълнението на туристическия пакет Туроператорът е принуден да промени съществено някоя от основните характеристики на туристическите услуги като дестинация, маршрут, брой нощувки, съответно е принуден да не може да изпълни специфичните изисквания на Потребителя или друг пътуващ по този Договор, които са приети от Туроператора, Потребителят има право в посочения от Туроператора разумен срок:

(i) да приеме предложената промяна или

(ii) да прекрати договора без да заплаща такса за прекратяване на същия.

(2) В хипотезата на прекратяване Пътувачият може да приеме туристически пакет – заместител със същото или с по-високо качество, ако Туроператорът предлага такъв.

(3) За избягване на всякакво съмнение, в случай, че Потребителят е получил надлежно уведомлението за промените по смисъла на тази алинея, включително и на посочения от него електронен адрес за кореспонденция, но не е възразил в указания разумен срок, съответно не е уведомил Туроператора кое от посочените свои права ползва, страните приемат, че същият е съгласен с извършената промяна.

(4) Когато договорът за туристически пакет бъде прекратен от Потребителя съгласно Чл.18, ал. 1, т.(ii) и Потребителят не приеме туристически пакет-заместител Туроператорът му възстановява всички плащания, които е получил от Потребителя или от негово име, без необосновано забавяне и при всички случаи - не по-късно от 14 дни след прекратяването на Договора.

IX. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Чл.19.(1) Потребителят, респ. всеки пътуващ се задължава:

1. При пътуванията извън България да си осигури необходимите лични документи /валиден задграничен паспорт, валидна лична карта/, оформени в съответствие със законите на посещаваната страна и на Република България, декларации за пътуване на лица под 18г.(ако е приложимо).

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

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

4. 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.

(2) Потребителят декларира с настоящия договор, че закупува предоставеният му от Туроператора туристически пакет без цел препродажба.

Чл.20. Настаняването в хотелите при пристигане се извършва след 14.00 часа, а освобождаването на стаите до 11.00 или 12.00 часа и е в зависимост от условията на всеки хотел. Преди настаняване или след напускане съобразно обявените часове и съгласно правилата на всеки хотел не се ползват никакви услуги в хотелите или същите се ползват срещу допълнително заплащане.

Чл.21.(1) По време на движение на автобуса, всеки пътуващ е задължен да пътува седнал. Ако в случай на неизпълнение на това изискване пътуващият претърпи инцидент, всички щети и отговорности са за негова сметка.

(2) Някои пътуващи 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 пътуващи и не възстановява средства за услугите, които не са консумирани.

(3) При заминаване по туристическа програма в града или мястото, където следва да се ношува, не се изчакват закъснели пътуващи и на тях не се възстановяват не консумираните услуги. При отпътуване за друг град или място закъснели пътуващи 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 пътуващи и не възстановява средства за услугите, които не са консумирани

Поведение на пътуващите

Чл.22.(1) Туроператорът си запазва правото, преди пътуването, да анулира без предупреждение пътуването на всяко лице, чието поведение е такова, че според Туроператора или друго оторизирано от него лице, то причинява опасност, стрес, вреди, гняв или сериозно неудобство на

други клиенти, служители или партньори на Туроператора. В този случай Туроператорът не дължи обяснение или неустойка за анулацията. На потребителя се връща заплатената до момента сума.

(2) По време на пътуването Потребителят и записаните по-горе лица следва да уважават местните обичаи, начин на живот и правила на поведение. Туристите може да бъдат глобени за извършване на боклук на улицата, пушене или пресичане на необозначено място.

(3) 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 Туроператора или друго оторизирано от него лице или държавен служител – полицаи, митнически или граничен служител, то причинява опасност, стрес, вреди, гняв или сериозно неудобство сред други клиенти, служители или партньори на Туроператора, вкл. при сексуален тормоз или натиск с оглед пол. Туроператорът не дължи обяснение или неустойка за анулацията, в случай че проявата, причинила анулацията, е документирана с протокол, подписан от присъстващи на място служебни лица или туристи.

X. ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА ПРАВАТА И ЗАДЪЛЖЕНИЯТА ПО ДОГОВОРА (Прехвърляне на Договора)

Чл.23.(1). Потребителят може да прехвърли правата и задълженията си по този договор на трето лице, което отговаря на всички изисквания, приложими към сключения Договор, след като е отправил до Туроператора предизвестие на траен носител в съответните срокове преди започването на изпълнението на туристическия пакет, посочени в конкретната програма в интернет сайта на Туроператора, като предизвестие отправено не по-късно от 7 дни преди започването на изпълнението на туристическия пакет се счита за извършено вразумен срок.

(2) Лицето, което прехвърля, и лицето, на което се прехвърля Договора 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.

(3) 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.

(4) Туроператорът предоставя на лицето, което прехвърля Договора за туристическия пакет, доказателства за разходите, таксите или за другите допълнителни разходи, произтичащи от прехвърлянето на Договора за туристически пакет.

(5) В случай, че Туроператорът не е бил уведомен в срока по чл.23, ал.1 от Потребител, че последният прехвърля правата и задълженията си по този Договор в полза на друго лице, то Потребителят дължи на Туроператора предвидените неустойки в съответната програма за прекратяване на Договора.

XI. АНУЛИРАНЕ НА ПЪТУВАНЕТО ОТ ПОТРЕБИТЕЛЯ (Прекратяване на договора)

Чл.24.(1) Потребителят има право да прекрати Договора за туристически пакет по всяко време преди започването на изпълнението на туристическия пакет, при посочените в настоящия член.24 условия и неустойки (ако са приложими).

(2) Когато Потребителят се откаже от пътуването и прекрати договора съгласно ал.1 в срок до 7 (седем) дни от датата на записването, той реализира това право без санкция за него.

(3) В случай на отказ от пътуването и прекратяване на Договора съгласно ал.1, от страна на Потребителя, след изтичане на срока по ал.2, Потребителят се задължава да заплати на Туроператора следните такси за прекратяване на договора, които страните уговарят като размер на неустойка за прекратяване:

1. При пътуване в чужбина:

а) след изтичане на срока по Чл.24,ал.(2) и до 60 дни преди датата на пътуването-такса резервация-40 лв. За всяка промяна относно резервация след първоначалното записване се удържа такса в размер на 30лв

б) от 59 до 30 дни преди датата на пътуването – в размер на депозита.

в) от 29 до 20 дни преди датата на пътуването – 50 % от общата стойност на пътуването.

г) от 19 до 14 дни преди датата на пътуването – 80 % от общата стойност на пътуването.

д) по-малко от 14 дни преди датата на пътуването – 100 % от общата стойност на пътуването

2. При пътуване в страната:

а) след изтичане на срока по Чл.24, ал.(2) и до 20 дни преди датата на пътуването такса резервация 20 лв. б) от 19 до 14 дни преди датата на пътуването – в размер на депозита.

в) от 13 до 7 дни преди датата на пътуването – 50 % от общата стойност на пътуването.

г) от 6 до 3 дни преди датата на пътуването – 80 % от общата стойност на пътуването.

д) по-малко от 3 дни преди датата на пътуването – 100 % от общата стойност на пътуването.

3. При пътуване в страната или чужбина при направена резервация с включени отстъпки за „ранно записване“ и отказ на Потребителя след изтичане на срока по Чл.24, ал.(2) същият дължи неустойка в размер на 100 % от цялата внесена сума (т.е. Туроператорът задържа 100% от патената до момента сума като неустойка) и съгласно условията на конкретния хотел.

(4) Ако потребителят прекрати Договора/анулира пътуването си поради болест или други лични причини, той губи платените на Туроператора суми в съответствие със сроковете на анулиране и в посочените размери, респективно дължи заплащане на тези суми, в случай че не ги е платил.

(5) Потребителят има право да прекрати Договора преди започване 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 за туристическия пакет и превоза на пътници до дестинацията. В тези случаи, Потребителят 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 удостоверяващ орган на съответната държава декларира със съответния официален документ наличието на непреодолимите и извънредни обстоятелства.

(6) В случай, че Потребителят прекрати своята почивка/екскурзия/ през времетраенето ѝ по свое желание, в резултат на свои лични причини и собствено решение, всички допълнителни разходи, включително и транспортните са за негова сметка. В този случай не може да има претенции за връщане на част от Общата цена за туристическия пакет.

XII. ОТГОВОРНОСТ

Чл.25.(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) Когато някоя от туристическите услуги не отговаря на предвиденото в Договора за туристическия пакет, Туроператорът е длъжен да отстрани несъответствието, освен когато:

- това не е възможно;

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

(3) Когато Туроператорът не отстрани несъответствието, извън случаите по предходната алинея, Потребителят има право на подходящо намаление на цената за времето, през което е имало несъответствие на предоставените услуги с Договора за туристическия пакет. 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 или друг пътуващ по този Договор.

Чл.26.(1). Потребителят и другите пътуващи по този Договор имат право да получат обезщетение от Туроператора за всички имуществени и неимуществени вреди, претърпени в резултат на липсата на съответствие с Договора за туристически пакет.

(2) Пътуващият няма право на обезщетение за претърпени вреди, когато Туроператорът докаже, че липсата на съответствие се дължи на:

- Потребителя/Пътуващия;

- Действия на трето лице, несвързано с изпълнението на Договора, които не могат да се предвидят или избегнат;

- 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, 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 действията според конкретно възникналата ситуация, без да носи отговорност и да дължи неустойка за това.

(3) 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. Когато отговорността на доставчиците на туристически услуги, включени в договора за туристически пакет, не се определя от международни договори, или когато тези международни договори не ограничават размера на дължимото обезщетение от страна на доставчика, страните се съгласяват, че отговорността на Туроператора за вреди, причинени на пътуващия вследствие на неизпълнение или на неточно изпълнение на Договора не може да надвишава трикратния размер на общата Цена на туристическия пакет.

Чл.27. (1) Туроператорът не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение или неточно изпълнение на Договора, които се дължат на Потребителя или пътуващите по Договора, когато поради алкохолно или наркотично опиянение възпрепятства изпълнението на програмата.

(2) Туроператорът не носи отговорност и не дължи никакви компенсации или неустойки, ако поради хулигански прояви от страна на пътуващия, Туроператорът и местен партньор му е отказал 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

(3) Туроператорът не носи отговорност за услуги, избрани, организирани и заплатени от пътуващия по време на провеждане на туристическия пакет, независимо от това, дали екскурзозоводът съдейства за предоставянето на услугата или не.

(4) Туроператорът не носи отговорност пред пътуващите за съхранение на личния багаж, пари, ценности, документи и други, включително и оставени в стаята на хотела или студиото и превозните средства. В подобни случаи Туроператорът съдейства на потърпевшия до степен, при която не се нарушава туристическата програма на цялата група. Търсене на забравени вещи се извършва от Потребителя и всеки пътуващ за негова сметка.

(5) Туроператорът не носи отговорност, не възмездява и не компенсира пътуващите, които са се отказали от консумацията на 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 пътуващите за разходи извън туристическия пакет. Туроператорът не поема разходи, свързани с консумацията на храни и напитки извън стандартния пансионат, договорен в туристическия пакет.

(6) Туроператорът не носи отговорност:

- И не компенсира стойността на услугите, за които пътуващият е могъл, но по свое желание не се е възползвал по време на престоя си в хотела;
- При инциденти и нанесени щети на хотела, превозни средства и трети лица от страна на Потребителя, респ. всеки пътуващ по този Договор по време на договорения престой в настоящия Договор. В тези случаи Потребителят поема отговорността и е длъжен да възстанови на място нанесените и установени щети;

- По неизпълнение и неточно изпълнение на договора и не дължи неустойки на Потребителя, ако Потребителят, респ. всеки пътуващ по своя инициатива не се яви в договореното с настоящия договор място за излитане, кацане и настаняване.

Чл.28. Туроператорът може да отмени пътуването, ако не е набран необходимия минимален брой участници или ако отмяната се дължи на непреодолима сила в сроковете и по начина, изрично указан в Договора за туристически пакет. В тези случаи Туроператорът не носи отговорност за неизпълнението на Договора като връща на Потребителя всички платени суми.

Чл.29.(1) Туроператорът не носи отговорност, не възмездява и не компенсира туристи, които са се отказали от консумация на отделни услуги ли 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.

(2) Туроператорът не дължи връщане на платени суми, не дължи обезщетение и не поема допълнителни разходи, в случай, че пътуващ по своя преценка не използва включена в пакета услуга, включително когато реши да използва заместваща услуга от друг доставчик. Предвид това, в случай, че Потребителят или пътуващ по своя преценка смени хотела (или друго място за настаняване) включен в туристическия пакет с друг, Туроператорът не дължи връщане на платените суми, нито дължи заплащане на хотелските услуги на другия хотел. Смяната на мястото за настаняване или друга включена в туристическия пакет услуга се извършва изцяло за сметка на Потребителя, респ. пътуващия.

Чл.30. При отказ на граничните служби да допуснат влизане на Потребителя или друг пътуващ на територията на съответната държава, Туроператорът не носи отговорност и не дължи връщане на заплатената по настоящия договор цена.

XIII. РЕКЛАМАЦИИ И СПОРОВЕ

Чл.31. Всички спорове, касаещи изпълнение на настоящия договор, се решават по взаимно съгласие на страните. В случай, че съгласието не може да бъде постигнато, те ще се отнасят за разглеждане в компетентен български съд, алтернативно по правилата на чл.33, т.3 от Договора.

Чл.32.(1) Пътуващият следва да уведоми без необосновано забавяне Туроператора, за всяко несъответствие, установено при изпълнение на туристическата услуга, включена в договора за туристически пакет, като се отчитат конкретните обстоятелства към случай. Потребителят има право да отправя съобщения, искания или жалби във връзка с изпълнението на туристическия пакет директно до Туроператора или до Туристическия агент, от когото е закупил туристическия пакет (ако има такъв).

(2) Всички оплаквания на пътуващите е желателно да бъдат предоставени незабавно на местния представител, както и на ръководството на хотела през времето на пребиваването им в хотела. Оплакванията могат да бъдат предоставени в писмен или в устен вид от страна на туристите и след завръщането им в България.

(3) Всякакви услуги извън пакетите, закупени от Туроператора и платени в Република България, които са закупени и платени на място от пътуващите 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.

Чл.33. Потребителят разполага със следните налични процедури по разглеждане на жалби и възможности за алтернативно решаване на спорове:

1. Съгласно чл.92, ал.1 от Закона за туризма *“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.”*
2. Съгласно чл.178 от Закона за защита на потребителите, потребителите имат право да подават жалби и сигнали за нарушение на правата, предоставени им по този закон. Жалбите и сигналите се подават до Комисия за защита на потребителите в писмена форма

на хартиен носител на адрес: гр. София, ул..... или по електронен път на сайта на Комисията – www.kzp.bg.

3. В чл.181а и следващите от Закона за защита на потребителите е предвидена процедура за алтернативно разрешаване на спорове. Признат орган за разглеждане на алтернативно разрешаване на спорове между потребители и търговци на територията на Република България в сферата на туристическите услуги е Обща помирителна комисия към Комисията за защита на потребителите със седалище в гр. София, адрес: гр. София, п.к. 1000, пл. „Славейков“ №4А, тел. 02/9330517, интернет страница: www.kzp.bg, e-mail: adr.sofia@kzp.bg.
4. Жалби могат да бъдат подавани и на платформата за онлайн разрешаване на спорове съгласно Регламент (ЕС) №524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 1 май 2013г. относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) №2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО, на електронния адрес на Европейската комисия: www.ec.europa.eu, секция „Потребители“.

XIV. ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЛИЧНИ ДАННИ

Чл.34.(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. 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.

(2) Подробна информация за обработката на лични данни е предоставена на Потребителя като Приложение № 3 Към този Договор и е публикувана на интернет сайта на Туроператора.

XV. ВРЪЗКА С ТУРОПЕРАТОРА

Чл.35.(1) Едновременно с получаване на всички необходими документи за предстоящото пътуване Туроператорът предоставя на Потребителя наименование, адрес, телефонен номер, адрес на електронната поща и когато е приложимо, номер на факса на местния представител на туроператора, на звено за контакт или на друга служба, които да позволят на пътуващия да осъществи бърза връзка и ефикасна комуникация с туроператора, да търси съдействие при затруднение или да подаде оплакване във връзка с установено несъответствие в хода на изпълнението на туристическия пакет.

(2) Потребителят предоставя следната информация, която позволява осъществяване на пряк контакт с непълнолетното лице или с отговорното за него лице в мястото на престой на непълнолетното лице в случаите, когато непълнолетни лица, непридружавани от родител или друго упълномощено лице, пътуват въз основа на договор за туристически пакет, включващ настаняване:
.....

XVI. ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ

Чл.36. Договорът влиза в сила от датата на подписването му и е валиден до крайната дата на пътуването.

Чл.37.(1) За неуредените в настоящия Договор въпроси се прилагат разпоредбите на Закона за туризма, Търговския закон, Закона за задълженията и договорите и останалото действащо законодателство в Република България.

(2) В случай на установяване на пълна или частична недействителност на отделни клаузи от настоящия Договор, то това не се отнася до действителността на останалите клаузи, респ. на останалите части от тези клаузи. Страните следва да заместят недействителната клауза с такава, която в най-голяма степен се доближава до икономическата цел на недействителната клауза и е валидна.

Чл.38. Настоящият договор е изготвен в два еднообразни екземпляра – по един за всяка една от страните като ПОТРЕБИТЕЛЯ декларира, че е получил екземпляр от настоящия договор.

Чл.39. Неразделна част от този Договор са следните приложения:

Приложение №1: Стандартен формуляр за предоставяне на предварителна информация за туристическия пакет по Договора;

Приложение №2: Копие на застрахователната полица по застраховка „Отговорност на туроператора“;

Приложение №3: Информация относно обработваните лични данни;

ЗА ТУРОПЕРАТОРА:

ЗА ПОТРЕБИТЕЛЯ:

.....
.....

От името на лицата записани в този Договор (Пътуващи) и от свое име, Потребителят декларира, че той и пътуващите лица, записани в този Договор са получили, преди подписването на настоящия договор, подробна информация по чл.82, ал.1, т.1-9 от Закона за туризма, представен им е стандартен формуляр за предоставяне на информация по чл.82, ал.1 от Закона за туризма, който е приложен като Приложение №1 от договора, както и че са получили копие от застрахователната полица „Отговорност на туроператора“.

ДЕКЛАРАТОР: _____

..... (две имена)