

## ТРАВЕЛ КЛУБ БЪЛГАРИЯ ЕООД

### ФИРМЕНА ПОЛИТИКА ОТНОСНО

#### ПРОВЕЖДАНЕТО НА АВТОБУСНИ ЕКСКУРЗИИ ДО ИСТАНБУЛ

#### ВЪВ ВРЪЗКА С РАЗПРОСТРАНЕНИЕ НА КОРОНАВИРУС В РЕГИОНА

#### Информация към 16.03.2020

Във връзка с въведеното от Правителството на Република България извънредно положение за срок от един месец, до 13.04.2020г., бихме искали да Ви уведомим, че офисът ни ще функционира в ситуация на извънредно положение.

Считано от 16.03.2020 офисът ще премине на дистанционен режим на работа (home office) с нормално работно време от 09:00 до 18:00 ч.

На 30.03.2020г. екипът ще бъде налице, с нормално работно време от 09:00 до 18:00 ч. но достъпът на клиенти ще бъде ограничен. Ще приемаме обаждания вкл. и на офисните телефони, ще обработваме заявки и анулации.

За съжаление **АНУЛИРАМЕ** пътуванията до Истанбул за дати 26.-29.03.2020, 02- 05.04.2020г и 09 -12.04.20.

За останалите програми ще Ви информираме допълнително.

Отчитайки създалата се в глобален план ситуация и непредвидимото развитие на 11.03. информирахме за Промяна в нашите условия за анулация и/или промяна на резервации за месец март и април:

Стандартните условия за анулация на пътуването от страна на клиентите, включени в договорите за туристическо пътуване, СА ОБЛЕКЧЕНИ, както следва:

1. Потребителят има право да се откаже от договора без да дължи неустойка или обезщетение в срок до 3 (три) дни от датата на пътуването.
2. Потребителят има право на пълно възстановяване на заплатената сума към момента на анулация или 120% възстановяване на заплатената сума към момента на анулация като кредит за бъдещи пътувания по дестинация Истанбул /програми с 3 нощувки/ до 31.12.2020.

Пример за кредит: Потребителят е заплатил 100лв. депозит. Решава да анулира пътуването си до Истанбул на 2-5 април, като остава депозита като кредит. Сумата, която той ще може да ползва, се увеличава на 120.00 лв.

**Бихме искали да Ви информираме и уверим, че заплатените суми, като депозити по нашите програми, са ГАРАНТИРАНИ.**

## ТРАВЕЛ КЛУБ БЪЛГАРИЯ ЕООД

**Предвид на създадените обстоятелства** ще процедираме по следния начин :

1. Ако Потребителят желае възстановяване на заплатените суми по резервациите на наши програми - внесената по съответната резервация сума ще бъде изплатена в максимално кратък срок (14-60 работни дни, според обстоятелствата). Сумите ще бъдат възстановявани на посочена от ПОТРЕБИТЕЛЯ банкова сметка. Суми в брой, ще можем да връщаме след отпадане на ситуацията на извънредно положение и преминаване на нормално работно време с клиенти.
2. След като ПОТРЕБИТЕЛЯТ /Агентът ни уведоми писмено за избора да ползва сумата като кредит за бъдещи пътувания или да ви бъде възстановена, ще бъде сключен АНЕКС към договора за туристическо пътуване, който ще удостовери избора или издадена кредитна фактура за връщане на депозита.

Корекността и моралът са били винаги водещи в работата ни, ще направим всичко възможно да защитим интересите на нашите клиенти и партньори.

Вярваме, че само с общи усилия, ще успеем да овладеем създалото се за всички ни положение и да се справим с това предизвикателство.