

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

### ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПЪТУВАНЕ

#### 1. Записване, резервации, документи:

1.1. Записването е възможно по телефон, електронна поща, в офисите на ТУРОПЕРАТОРА или чрез негови представители Турагенти в страната. Резервацията се счита валидна само след сключване на Договора за организирано пътуване, внасяне на депозит и представяне на лични документи. Договорът може да бъде подписан или собственоръчно от ПОТРЕБИТЕЛЯ на място – в офисите на ТУРОПЕРАТОРА, или чрез свой упълномощен представител, или с електронен подпис при записване по телефон и електронна поща, а ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не притежава такъв може да потвърди след получаването на Договора по имейл запознаването с условията по Договора чрез обратен имейл ДО ТУРОПЕРАТОРА с маркер "Приемам общите условия и съдържанието на договора за организирано пътуване".

1.2. При записване, за сключване на Договор за организирано пътуване ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да представи данни по лична карта или международен паспорт: номер, валидност и място на издаване на личния документ, ЕГН, трите имена на кирилица и латиница, адрес и телефон (желателно и електронен адрес).

1.3. Необходими документи за пътуване, издадени в съответствие със законите на Република България: За страни от ЕС (вкл. Сърбия и Македония): лична карта или валиден международен паспорт, за лица до 18 г.: международен паспорт или лична карта, ако имат такава, нотариално заверена родителска декларация от непътуващия/те родител/и – оригинал и копие, копие от акта за раждане, копие от страницата със снимката в паспорта; За страни извън ЕС: валиден международен паспорт (мин. 6 месеца от датата на завръщане от пътуването), за лица до 18 г.: международен паспорт (мин. 6 месеца от датата на завръщане от пътуването), нотариално заверена родителска декларация с вписан телефон на нотариуса, от непътуващия/те родител/и – оригинал и копие, копие от акта за раждане, копие от страницата със снимката в паспорта;

1.4. Настаняването в автобуса при автобусните екскурзии се осъществява според реда на записване.

#### 2. Цени, срокове и начини на плащане:

2.1. За самолетни екскурзии и почивки:

2.1.1. Авансово плащане: Ако не е упоменато друго, депозитът е в размер на 30% от стойността на екскурзията и се внася в момента на заявяване на резервацията, и при сключването на Договора за организирано пътуване. Авансовото плащане е невъзстановимо!

2.1.2. Крайно плащане до 21 дни преди датата на заминаване!

2.1.3. Резервация се потвърждава при внасяне на депозит и се препотвърждава окончателно до 24 ч. след внасяне на първоначалната вноска и подписване на договора.

2.2. За автобусни екскурзии и почивки:

2.2.1. Депозит /авансово плащане/: Ако не е упоменато друго депозитът е в размер на 30% от стойността на екскурзията и се внася в момента на заявяване на резервацията и при сключването на Договора за организирано пътуване.

2.2.2. Окончателно плащане: Ако не е упоменат друг срок се извършва не по-късно от 14 /четирнадесет/ дни преди датата на отпътуване.

2.3. Плащането се извършва в лева в брой или по банков път на сметката на ТУРОПЕРАТОРА: Травел Клуб България ЕООД / ПИБ АД; IBAN: BG94FINV91501000150593; BIC: FINVBGSF.

2.4. Цените са формирани при курс купува евро / лев на БНБ.

2.5. Цената на организираното пътуване не може да се увеличава освен в случаите, на покачване на разходите, които са формирали цената, като: увеличаване стойността на транспортните разходи, в т. ч. на горивото; увеличаване размера на такси, свързани с ползвани услуги по договора, като летищни, пристанищни и други такси; промяна в обменния валутен курс, относим към договора, в периода между сключването му и датата на отпътуването. Цената не може да се увеличава 20 дни преди началната дата на пътуването. Увеличението на цената трябва да бъде икономически обосновано и да съответства на изменените разходи. За значително покачване на цената се счита, когато увеличението е повече от 5% от пакетната цена.

2.6. Цените са валидни при минимум 35 туристи, освен ако в приложената програма не е упоменато друго.

2.7. Цените за всяка екскурзия включват услуги, подробно описани за всяка програма поотделно.

2.8. Цените за всяка екскурзия не включват входни музейни такси, билети за корабчета, билети за градски транспорт, лични разходи и това, което не е описано изрично в програмата в точка „включва“.

2.9. Когато има намаления и отстъпки от пакетната цена те задължително са упоменати в програмата. Когато не са обявени намаления или отстъпки, означава, че няма такива.

2.10. Допълнителните услуги, мероприятия и услуги, обявени в програмата като такива и с допълнително заплащане се заявяват при сключване на Договора за организирано пътуване и се заплащат при доплащането на екскурзията, тъй като за провеждането им са необходими предварителни резервации и организация, освен ако не е упоменато друго.

2.11. Цените са валидни при настаняване на ПОТРЕБИТЕЛЯ на единична седалка в превозното средство, с което се провежда екскурзията. За настаняване на двойна седалка на един турист се доплащат 30% от стойността на екскурзията при автобусни екскурзии, за самолетните - се уточнява в програмата.

2.11. Цените са валидни при настаняване на ПОТРЕБИТЕЛЯ на единична седалка в превозното средство, с което се провежда екскурзията. За настаняване на двойна седалка на един турист се доплащат 30% от стойността на екскурзията при автобусни екскурзии, за самолетните - се уточнява в програмата.

#### 3. Анулации:

3.1. Отказ от пътуване и прекратяване на договор от страна на потребителя се заявява писмено. Неплащането на дължимите суми по договора в срок също се счита за отказ от пътуване. В случай на отказ от пътуването и прекратяване на договора от страна на Потребителя, Туроператорът удържа следните неустойки, ако не е упоменато друго в конкретната програма или с приложение или анекс.

3.1.1. За автобусни екскурзии:

Потребителят има право да се откаже от пътуването без неустойка до 50 дни преди датата на отпътуване. При анулация от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ след този срок той дължи на туроператора неустойка в размер на: от 49 до 30 дни преди датата на отпътуване, неустойката е в размер на 20 % от цената на пътуването, от 29 до 25 дни – 30 %, от 24 до 15 дни – 50%, от 14 до 10 дни – 80%, под 9 дни се удържат 100%.

3.1.2. За самолетни екскурзии:

Потребителят има право да се откаже от пътуването без неустойка до 60 дни преди датата на отпътуване. При анулация от страна на потребителя след този срок той дължи на туроператора неустойка в размер на: от 59 до 50 дни преди датата на отпътуване, неустойката е в размер на 50 % от цената на пътуването, от 49 до 30 дни – 80%, под 29 дни се удържат 100%.

3.1.3.Точка 3.1.2. е валидна само ако не противоречи на анулационните разпоредби на авиокомпанията. Анулациите за самолетните екскурзии са конкретизирани за всяка отделна програма, която е анекс към договора.

3.1.4 при СПЕЦИАЛНИ пътувания в чужбина и в страната /празници – Великден, Нова Година и др./: а) депозит - Потребителят внася депозит – 50% в момента на подписването на този договор. б) доплащане – 1 месец преди дата на отпътуването. Анулации: – при отказ от пътуването 1 месец преди датата - 100% от внесенния депозит; - при отказ от пътуването 29 дни преди датата - 100% от общата стойност.

3.2. При анулация на пътуването поради болест или други лични причини, свързани с потребителя, той губи платените на туроператора суми в съответствие със сроковете на анулация и в размерите по т.3.1.1, респективно дължи заплащане на тези суми, в случай, че не ги е платил. Туроператорът препоръчва на своите клиенти сключване на застраховка Отмяна на пътуване, покриваща загубите в случай, че са възпрепятствани да пътуват. Също така потребителят със съгласието на туроператора може да прехвърли правата и задълженията си по този договор на трето лице, което отговаря на всички изисквания за осъществяване на пътуването, след като предварително уведоми туроператора и получи съгласие от него, и по този начин няма да изгуби внесените суми за заплащане на екскурзията.

3.3. В случай, че потребителят прекрати своята почивка /екскурзия/ през времетраенето ѝ по свое желание, всички допълнителни разходи, включително и транспортните, са за негова сметка. В този случай не може да има претенции за връщане на цялата или част от стойността на заявените услуги.

3.4. При подаване на документи с неверни данни и неспазване на сроковете на плащане от страна на потребителя, туроператорът има право да анулира пътуването, удържайки горесцитираните неустойки.

#### **4.Права и задължения на страните:**

4.1. Туроператорът се задължава да предостави съгласно условията на договора за организирано пътуване туристическите услуги, заплатени от потребителя.

4.2. Туроператорът има право да направи смяна на транспортното средство с друго от същия вид и категория при наложени обективни обстоятелства, като такива обстоятелства се считат възникнали технически неизправности и др. подобни.

4.3. Когато туроператорът промени значително някоя от основните клаузи на договора (промяна в хотелското настаняване, местоположението на туристическия обект, цената, периода на пътуване), е длъжен - пряко или чрез туристическия агент, да уведоми потребителя за промяната в двудневен срок от настъпването ѝ, но не по-късно от 10 дни преди началната дата на пътуването. Потребителят може да: приеме промените, което се удостоверява с допълнително писмено споразумение към договора, което уточнява тяхното отражение върху цената, или се откаже от договора, без да дължи неустойка или обезщетение.

(1) Увеличаване на цената с повече от 5 на сто се смята за значителна промяна на договора.  
(2) Потребителят уведомява за решението си туроператора или туристическия агент в срок три дни от получаване на уведомлението, но не по-късно от 7 дни преди началната дата на пътуването. Ако потребителят не приеме предложеното, той може да се откаже от Договора, без да дължи неустойки или обезщетение, като туроператорът му възстановява платените от него суми по Договора в 7-дневен срок от датата на получаване на уведомлението за настъпилата промяна.

(3).Замяна на хотела или заведение за хранене и развлечение, както и превозно средство, с други от същата категория или класа или по-високи такива, не се счита за значителна промяна на Договора, поради което не е необходимо предварително уведомяване от страна на туроператора.

4.4. Туроператорът има право да отмени пътуването, ако не е събран минималния брой туристи, като такъв за автобусните екскурзии е 35 туристи, ако не е посочен друг в конкретната програма, а за самолетните – 20 туристи, ако не е посочен друг в конкретната програма.

4.5. Туроператорът се задължава да информира потребителя, ако не е събран минимален брой туристи, до 7 дни преди датата на отпътуване.

4.6. Туроператорът има право на промени последователността на изпълнение на програмата.

4.7.Потребителят се задължава да си осигури необходимите лични документи за пътуване, посочени в т.1.3.

4.8. Потребителят се задължава да заплати в пълен обем и в установените в настоящия договор срокове стойността на туристическите услуги.

4.9. Потребителят се задължава да спазва: Законите на държавите, през които преминава и в които пребивава, независимо дали е запознат с тях или не, както и да напусне държавите, включени в екскурзията/почивката заедно с туристическата група, към която е включен. В противен случай всички произтичащи последици са за негова сметка. Потребителят се задължава да съблюдава традициите и обичаите на страните, които посещава като при всякакво незаконно, неморално или неетично поведение, включително и под въздействието на алкохолно опиянение или нарушение на обществения ред, понася всички последици за своя сметка.

4.10. Потребителят се задължава да спазва: Митническите разпоредби за износ и внос на предмети. Да спазва реда на граничните пунктове по маршрута на пътуване.

4.11. Потребителят се задължава да спазва: реда в автобуса /превозното средство/ и хотелите. При инциденти и нанесени щети на хотели, превозни средства и на трети лица от страна на потребителя, последният е длъжен да възстанови на място нанесените и установени щети. Не се позволява изнасянето на храна от закуски, респ. други хранения от ресторантите или залите за хранене в хотелите. Консумацията от минибаровите в хотелите се заплаща индивидуално от всеки потребител на рецепцията на хотела.

4.12. Потребителят се задължава да спазва установения час за срещи на групата. Закъснели туристи не се изчакват и на тях не се възстановяват услуги, които не са ползвани. Във всички случаи при отклонение от програмата и неявяване в определените от водач-екскурзовода часове, туристът е задължен да съобщи за това на посочените във ваучера, договора или обявления от екскурзовода телефонни номера. В посочените случаи туроператорът не носи отговорност за последициите и не възстановява средства за услугите, които не са ползвани. Услуги, които не са консумирани по вина на туриста не подлежат на компенсация, стойността им не се възстановява и не се явяват основание за претенции от негова страна. Неявяването в точният час на тръгване и

на определените срещи по време на програмата се счита за отказ от пътуване и туроператорът не носи отговорност и не възстановява вече заплатените суми. Всички часове, обявени в програмите са в местно време.

4.13. 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.

4.14. Потребителят със съгласието на туроператора може да прехвърли правата и задълженията си по този договор на трето лице, което отговаря на всички изисквания за осъществяване на пътуването, след като предварително уведоми туроператора в срок не по-късно от 14 (четирнадесет) дни преди началната дата на пътуването, освен ако в програмата не е упоменато друго. След този срок преотстъпването на трето лице се счита за отказ от пътуване и влизат в сила посочените при отказ от пътуване неустойки.

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

4.16. Туроператорът може да отмени пътуването, ако не е набран необходимия брой участници или ако отмяната се дължи на непреодолима сила или събитие /военни действия, терористични актове, стачки, епидемии, природни бедствия и др./. В тези случаи туроператорът не носи отговорност за неизпълнението на Договора като връща на потребителя всички платени суми, без тази част от тях за извършените фактически разходи /платени застраховки, глоба за върнати билети, визови такси и др./. Извършените фактически разходи се удостоверяват с надлежно оформени документи.

4.17. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност по неизпълнение или неточно изпълнение на настоящия Договор и не дължи неустойки, ако причините за това се дължат на: поведението на потребителя; неявяване от страна на потребителя на определено за отпътуване място и време; 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. За непреодолима сила или събитие се считат: забавяне на гранични пунктове, усложнена обстановка по пътищата, вкл. стачки от страна на авиолинии и фериботни компании, всякакъв род проверки на граничните пунктове, проведени от контролните органи, отнемачи време в повече от предвиденото, оказване на медицинска помощ на турист от групата и други изключителни обстоятелства. При тези случаи, туроператорът си запазва право на промени в програмата и на действия според конкретната ситуация, без да дължи неустойки за това; случаите, когато някои от включените в програмата туристически обекти или музеи са в почивка, ремонт, не работят или са със съкратено работно време в деня, в който са определени за посещение, напр. в цяла Европа музеите не работят в понеделник, като туроператорът не може да избегне този ден от седмицата. Освен това, описанието и цените на допълнителните услуги имат информативен характер и туроператорът не носи отговорност за тяхната промяна, както и за услуги, които потребителят е закупил индивидуално на място, а не чрез негов представител. При загубени лични документи от страна на Потребителя, екскурзоводът/водачът може да съдейства, без да нарушава предвидената като време туристическа програма. При забравени вещи в хотела, направените разходи за телефон и други, са за сметка на потребителя.

4.18. Цените за посещение на туристическите обекти, забележителности, музеи, корабчета или екскурзии по желание, които са описани в туристическата програма , но не са включени в общата цена и в договора за организирано пътуване са обект на свободния избор на потребителя, имат информативен характер и не пораждаат задължение за изпълнение от страна на туроператора към потребителя. екскурзии, мероприятия и посещения по желание се осъществяват при събран определен в туристическата програма минимален брой туристи. Редът за посещение на туристическите обекти, описан в туристическата програма, може да бъде променян без туроператорът да дължи неустойка.

4.19. Туроператорът не носи отговорност пред граничните власти за нередовни документи от страна на туристите или липса на такива.

4.20. Туроператорът предоставя на потребителя информация относно: транспортната фирма/ превозвача, регистрационния номер на автобуса/превозното средство, имената на водач-екскурзовода на групата и хотелите по маршрута (ако не са посочени в офертата) до 7 дни преди датата на отпътуване пряко или чрез туристическия агент и на предоставен от потребителя имейл или телефон.

## **5. Транспорт и настаняване**

5.1. Информация за превозвачи при автобусните екскурзии:

5.1.1. СД „Радилов и синове“, Адрес: гр. Добрич, ул. „Брегалница“ 12, лиценз № 0251

5.1.2. Нира бус ООД Адрес: гр. Варна, ул. Райно Попович 8, лиценз № 654

5.1.3. БГ Транс ООД Адрес: гр. Варна, ул. Шар 18, лиценз № 746.

5.2. Превозът по автобусните програми се извършва с лицензирани за международен туристически превоз автобуси. Автобусите са лицензирани от компетентните за това институции. За българските превозвачи това са Министерство на транспорта, което издава лицензи за превоз на пътници извън страната и ДАИ, която следи за техническата изправност на автобусите. В компетенциите на туроператора е да провери наличието на горепосочените документи, като наличието им се счита за гаранция за изправността на превозното средство.

5.3. По време на пътуването се правят почивки през интервал от около 3 часа.

5.4. В превозните средства не се разрешава пушене, хранене, стоене прав по време на движение, викане, крещене, разговор с водачите на превозното средство, рушене на превозното средство.

5.5. Мястото на отпътуване може да се промени непосредствено преди отпътуването по независещи от организатора причини – демонстрации, стачки и др. В тези случаи туристите ще бъдат уведомени своевременно по оставения телефон или електронна поща за обратна връзка.

## **5.6. Настаняване:**

5.6.1. Настаняването е в двойни стаи със самостоятелен санитарен възел, освен ако не е упоменато друго. При желание за настаняване в самостоятелна стая, потребителят заплаща за това съответната сума, посочена в офертата. При желание за настаняване в стая с три легла, потребителят следва да има предвид, че в някои хотели третото легло е допълнително, а не редовно легло. Комбинация при настаняването се извършва единствено след заявка за такова от страна на потребителя при сключването на Договора и само със съгласието

на туроператора. Комбинацията става в двойна или тройна стая и с лица от същия пол, които също са заявили желание за комбинация.

5.6.2. При екскурзиите на база полупансион, вечерята се предлага в ресторанта на хотела, в който са настанени туристите или в ресторант непосредствена близост до хотела. Не се разрешава изнасяне а храна извън залите за хранене.

5.6.3. В хотелите не се разрешава пушене, освен ако това не е изрично разрешено.

5.6.4. Категорията на хотелите се определя съгласно европейски стандарт, но се различава в отделните страни. Не всички хотели категория 3\* разполагат с климатик, телевизор и асансьор. В някои хотели ползването на климатик и телевизор се заплаща допълнително на рецепцията на хотела. Туристът следва да има предвид, че настаняването в хотелите навсякъде в Европа обикновено става след 14.00 ч. При възможност настаняването може да стане и по-рано. Звездната категоризация на хотелите и заведенията за хранене се определя от оторизираните власти на съответната страна, на национален принцип. Не съществува единна система за категоризация. Туроператорът не носи отговорност за преценката на съответните отговорни институции за категоризацията на хотелите.

## **6. Спорове и reklamации:**

6.1. Всички reklamации, свързани с качеството на заплатените услуги, в т.ч. конкретните условия в хотелите и хотелските вериги, трябва да бъдат предявени от потребителя на място пред доставчика на услугите и представител/екскурзовод на туроператора или пред обслужващата фирма туроператор за отстраняване на слабостите, за което трябва да се направи протокол за предявените претенции и предприетите мерки на място, подписан от потребителя и представителя на туроператора (водача на групата или партньорската посещаща фирма). В случай, че заинтересованите страни не са удовлетворени, предявяването на reklamацията става в писмена или друга подходяща форма, позволяваща то да бъде възпроизведено в срок до 14 календарни дни след крайната дата на организираното пътуване.

6.2. Туроператорът се задължава в срок от 10 дни след получаване на reklamацията да даде своето писмено становище по нея.

Забележка: Потребителят не трябва да забравя, че категорията на хотелите и автобусите се определя от оторизираните власти на съответната страна, а не от туроператора.

## **7. Информация за застраховки:**

7.1. ТУРОПЕРАТОРЪТ притежава задължителна застраховка Отговорност на Туроператора по чл.97 от ЗТ.

7.2. ТУРОПЕРАТОРЪТ предлага Застраховка за Медицински разходи при болест и злополука за периода на пътуването и съдейства на ПОТРЕБИТЕЛЯ за изготвянето на такава. Изрично във всяка програма на екскурзията и в този договор е упоменато, дали тя е включена в пакетната цена на екскурзията.

7.3. Цената на екскурзията не включва застраховка "Отмяна на пътуване". Туроператорът предлага и съдейства на ПОТРЕБИТЕЛЯ при изготвянето на такава. При направена такава от ПОТРЕБИТЕЛЯ при който и да е застраховател, ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност и не възстановява стойността на застраховката при отмяна на екскурзията поради несъбран минимален брой туристи.

## **8. Ред за изменение и прекратяване на договора:**

8.1. Настоящия договор може да бъде отменян, изменян и допълван с двустранни писмени анекси и при спазване разпоредбите на Закона за туризма.

8.2. Всяка от страните има право да поиска изменение или да прекрати Договора във връзка със съществени изменения на обстоятелствата, при които е сключен Договорът.

8.3. Споразумение за изменение или уведомление за прекратяване на Договора се извършва в писмена форма.

8.4. При изменение на Договора задълженията на страните се запазват в изменен вид. При прекратяване на Договора задълженията на страните се прекратяват след уреждане на финансовите взаимоотношения.

8.5. За неуредени в договора въпроси се прилагат разпоредбите на закона за туризма, Търговския закон, Закона за задълженията и договорите и останалото действащо законодателство на Р.България.

8.6. Този договор се изготви в два екземпляра, по един за всяка от страните.

## **9. Защита на личните данни**

1. С подписване на настоящия Договор, ПОТРЕБИТЕЛЯТ декларира своето изрично съгласие личните данни, предоставени от него да бъдат използвани за нуждите за осъществяване на резервираните и платени от него туристически продукти и услуги.

2. ТУРОПЕРАТОРЪТ декларира, че личните данни, предоставени от ПОТРЕБИТЕЛЯ, ще бъдат съхранявани и използвани, според изискванията на Закона за защита на личните данните и информацията, подадена от ТУРОПЕРАТОРА в Комисията за защита на личните данни.

3. ТУРОПЕРАТОРЪТ декларира, че личните данни, предоставени от ПОТРЕБИТЕЛЯ по този Договор, ще бъдат използвани само и единствено по предназначение - в процеса на осъществяване на резервираните и платени от него туристически продукти и услуги

## **ДЕКЛАРАЦИЯ**

С подписването на настоящия Договор, ПОТРЕБИТЕЛЯТ декларира, че няма да препродава туристическата услуга, закупена от ТУРОПЕРАТОРА



ЗА ТУРОПЕРАТОРА:

ЗА ТУР. АГЕНТ:

ЗА ПОТРЕБИТЕЛЯ: