

## ОБЩИ УСЛОВИЯ НА „БЕСТ ТРАВЪЛ ЕЙДЖЪНСИ“ ЕООД ГР. СОФИЯ ЗА ОРГАНИЗИРАНИ ТУРИСТИЧЕСКИ ПЪТУВАНИЯ И ТЯХНАТА ПРОДАЖБА НА КРАЙНИ КЛИЕНТИ – ТУРИСТИ

### 1. НЕОБХОДИМИ ДОКУМЕНТИ ЗА ВКЛЮЧВАНЕ В ОРГАНИЗИРАНО ПЪТУВАНЕ

- 1.1. За всички туристи по програми, които включват страни извън ЕС, с изключение на Македония – валиден задграничен паспорт със срок на валидност не по малък от 6 месеца от датата на връщане от пътуването.
- 1.2. За туристи над 18 год., по програми, които включват всички страни членки на ЕС или Македония – лична карта;
- 1.3. За дена под 18 години:
  - 1.3.1. Валиден задграничен паспорт със срок на валидност не по малък от 6 месеца към датата на връщане от пътуването.
  - 1.3.2. При условие че пътуват сами или с един от родителите, се изисква нотариално заверена декларация от двамата родители, че са съгласни детето им да пътува в чужбина. На декларацията трябва да бъде отбелязан телефон на нотариуса.
  - 1.3.3. Копие от нотариалната декларация се предоставя в офиса на ТУРОПЕРАТОРА или ТУРАГЕНТА не по-късно от 5 работни дни преди пътуването.
  - 1.3.4. Оригиналната декларация, две копия от нея и акта за раждане на детето се носят по време на пътуването в чужбина.
  - 1.3.5. За деца под 18 год., пътуващи сами или с един от родителите през територията на Република Хърватия – нотариално заверена декларация преведена на хърватски език и легализирана.
- 1.4. Европейска здравна карта.
- 1.5. Виза – Необходимостта от виза за български граждани е конкретно посочена във всяка програма; ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва самостоятелно да провери и 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.
- 1.6. Договор за организирано пътуване – сключва се при записване за определената програма;
- 1.7. Ваучер – получава се в два екземпляра, след заплащане на пълната стойност на туристическия пакет и заявените допълнителни услуги.
- 1.8. Застраховка.
- 1.9. Формуляр за лични данни с посочен телефонен номер с актуален роуминг за връзка по време на пътуването или телефон на близък роднина.
- 1.10. За самолетните програми се изисква поименен самолетен билет. При не изпълнение на условията по пътуване от точка 1.1 до точка 1.10. ТУРОПЕРАТОРЪК не носи отговорност и всички неудобства и щети, породени от това са за сметка на потърпевшите.
- 1.11. Препоръчително е сключването на допълнителен застрахователен договор за покриване на разходите в случай на отказ от пътуване от страна на потребителя.

### 2. ЗАПИСВАНЕ, СРОК И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

- 2.1. Цените за всяка туристическа програма включват услуги, подробно описани за всяка програма поотделно.
- 2.2. В цените за програмите е включено ДДС Данък добавена стойност.
- 2.3. Цените по всички сключени договори са гарантирани от ТУРОПЕРАТОРА и не подлежат на промяна.
- 2.4. Заплащането може да се извърши в брой, с кредитна карта или по банков път. В случай на плащане по банков или електронен път, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да посочи банкова сметка, на която следва да бъде преведена сумата в случай на отказ на изпълнение на услугата. Връщането на сумата на територията на Република България е за сметка на ТУРОПЕРАТОРА, а извън България за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ.
- 2.5. Резервацията се прави само след внасяне на депозит в размер на 30% на човек от общата стойност на туристическия пакет за самолетни, автобусни и индивидуални пътувания, ако не е уговорено друго. Резервацията се счита за валидна, след като е потвърдена от ТУРОПЕРАТОРА до 48 часа. В случай че не бъде потвърден първоначално заявеният хотел, ТУРОПЕРАТОРЪТ може да предложи на ПОТРЕБИТЕЛЯ други възможности за настаняване. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не приеме другите възможности, ТУРОПЕРАТОРЪТ му възстановява заплатения до този момент депозит при условията на т.5.5 от настоящите общи условия.
- 2.6. Остатъкът от цената на пътуването в размер на 70% се заплаща минимум 15 петнадесет дни преди датата на отпътуване, ако не е уговорено друго.
  - 2.6.1. В случай, че сумата не бъде заплатена в посочения срок, резервацията се анулира и депозита остава в полза на ТУРОПЕРАТОРА.
- 2.7. При наличие на специални условия за начините и сроковете за заплащане във връзка с ранните записвания, други промоционални условия или специфичните изисквания на местата за настаняване или на превозвачите, тези условия се уговарят изрично от страните по договора за организирано туристическо пътуване и се вписват в договора. ТУРОПЕРАТОРЪТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ информация за тези условия преди сключването на договора. За всички останали случаи се прилагат настоящите общи условия.
- 2.8. УСЛОВИЯ ЗА РАННИ ЗАПИСВАНИЯ !
  - 2.8.1. Ранните записвания са валидни при резервация и плащане, направени до промоционални дати !
  - 2.8.2. Всяка промяна на име на турист или дата на пътуването по резервация за ранно записване се заплаща от потребителя по съответната дата на стандартните цени!
  - 2.8.3. Всеки турист, който резервирал и заплатил пакет за ранно записване в случай на отказ от пътуване и невъзможност да смени датата и заплати по основни тарифи губи 100% внесената сума !

### 3. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ, ВИЗОВ РЕЖИМ И ЗАСТРАХОВАНЕ

3.1. ТУРОПЕРАТОРЪТ поема задължението да подготви, обезпечи и осъществи туристическото пътуване, като ПОТРЕБИТЕЛЯТ от своя страна е длъжен да окаже пълно съдействие, като предостави необходимите документи за осъществяване на пътуването.

3.2. ТУРОПЕРАТОРЪТ при желание от страна на клиента може да приложи към настоящия договор сертификата от лицензирана застрахователна компания, с която ТУРОПЕРАТОРЪТ е сключил застрахователен договор за отговорност на туроператора.

3.3. ТУРОПЕРАТОРЪТ не гарантира получаването на визи в страните с визов режим. 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 визовия режим в държавата, която искат да посетят през България.

3.4. ТУРОПЕРАТОРЪТ, в това число и екскурзоводът на съответната група, при необходимост и с цел да не се промени съдържанието на програмата, си запазва правото да правят размествания по програмата по дни и часове, без да променя съществено съдържанието и.

3.5. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение или неточно изпълнение на договора, които се дължат на:

Действия на трето лице, не свързано с изпълнението на договора, които не могат да се предвидят или избегнат.

Неопределима сила или събитие, което не може да се предвиди или избегне от страна на ТУРОПЕРАТОРА или неговите контрагенти при добросъвестно изпълнение на техните задължения. По време на пътуването като се считат влошени метеорологични условия, усложнена обстановка по пътищата, забавяне на гранични пунктове, оказване на помощ на турист, национални и регионални празници, масови обществени мероприятия, стачки, военнополитически конфликти и ограничения, природни бедствия, промяна на работното време на музеи и обекти, техническа авария или проблем с превозното средство по време на пътуването или непосредствено преди него, се счита явлени, което не може да се предвиди или избегне от страна на ТУРОПЕРАТОРА или неговите контрагенти при добросъвестно изпълнение на техните задължения. При този случай ТУРОПЕРАТОРА си запазва правото на разместване на елементи и промени в програмата и да действа според конкретно възникналата ситуация, без ТУРОПЕРАТОРА да дължи неустойка за това.

3.6. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение и неточно изпълнение на договора, които се дължат на потребителя, когато поради алкохолно или наркотично опиянение възпрепятства изпълнението на програмата. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи и не дължи никакви компенсации и неустойки, ако поради хулигански прояви от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ му е отказано изпълнение на услуги или се наложило да бъде отстранен изцяло от туристическата програма, като това се документира с протокол от присъстващите на място служебни лица или други туристи.

3.7. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност пред ПОТРЕБИТЕЛЯ за съхранение на личния багаж, пари, ценности, документи, и други включително оставени в стаята на хотела или студиото. В подобни случаи екскурзоводът, ТУРОПЕРАТОРЪТ и турагента съдействат на потърпевшия до степен, при която не се нарушава туристическата програма на цялата група. Разходите и неудобствата по издаване на нови документи са изцяло за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

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

3.9. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да заплаща ползваните от него допълнителни услуги, невлизаци в цената на туристическото пътуване.

3.10. Всеки ПОТРЕБИТЕЛ, пътуващ с деца под 18 години, чиито родители или единият от тях не ги придружава е длъжен да притежава нотариално заверена декларация от отсъстващия/те/ родител/и/ за разрешение детето да пътува в чужбина. В случай, че това не е изпълнено и поради неправилно попълнена декларация, Потребителят не е допуснат до премине границите на България ТУРОПЕРАТОРЪТ не забавя провеждането на програмата на останалата част от групата и не дължи неустойка на ПОТРЕБИТЕЛЯ за непроведеното пътуване.

пътуване.

3.11. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да спазва законовия ред на страната, в която пътува, както и да напусне държавите, включени в екскурзията заедно с туристическата група, към която е включен. В противен случай, всички произтичащи последици са за негова сметка и ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за разходите и формалностите, свързани с връщането му в България.

3.12. При инциденти и нанесени щети на хотели, превозни средства и трети лица от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, последният е длъжен да възстанови на място нанесените установени щети.

3.13. Настаняването в хотели става след 14.00, а освобождаването на стаите до 12.00 часа, ако не е уговорено друго.

3.14. Броят на нощувките и вида на изхранване по съответната програма и броя на храненията, като се гарантират съответния брой пълни хранодена.

3.15. Преди настаняване в хотела и след освобождаване на хотела не се ползват никакви услуги в хотела или се ползват срещу заплащане.

3.16. При настаняване на трима възрастни в стая с три легла, не се гарантират три отделни нормални легла, тъй като винаги третият възрастен ползва отстъпка от цената и за това се настанява на допълнително легло. Това се отнася и за всички деца, настанени в стандартна стая. Трети възрастен и деца се настаняват на редовно легло само, когато се заплащат фамилна стая или апартамент.

3.17. Настаняването в стая с изглед към морето или в основната част на хотела става само в случаите и в местата за настаняване, където е обявено доплащане за това и съответно е заплатено предварително.

3.18. Местата в автобусите се определят по реда на записване, като с предимство се ползват майки с деца и възрастни хора. Всички деца ползват седалка в автобуса.

3.19.1. ТУРОПЕРАТОРЪТ може да промени общата цена на туристическото пътуване в случаите когато: има увеличаване стойността на транспортните разходи, в т.ч. на горивото;

има промяна в размера на такси, свързани с услуги от договора като летищни, пристанищни, фериботни такси и др; има промяна на валутните курсове, отнасящи се към договора в периода между сключването му и датата на отпътуване. (Нова- 27.01.2016) Цената на пътуването не може да се увеличава 20 дни преди началната дата на пътуването.

3.19.2. в случай че се налага общата цена на пътуването да бъде увеличена с повече от 5% ТУРОПЕРАТОРЪТ – пряко или чрез туристическия агент, уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ за промяната в двудневен срок, но не по-късно от 10 дни преди началната дата на пътуването. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да уведоми за решението си относно направените промени в срок от 3 дни след получаване на уведомлението от ТУРОПЕРАТОРА, но не по-късно от седем дни преди датата на отпътуване. ПОТРЕБИТЕЛЯТ декларира, че задалжително посочените от него за контакт телефони са действителни и ТУРОПЕРАТОРЪТ ще може бързо и неотменно да предаде уведомлението.

3.19.3. В случаите по преходната разпоредба ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да приеме промените или да се откаже от договора, без да дължи неустойка или обезщетение. Приемането на промените се удостоверява с допълнително писмено споразумение към договора.

3.20.3. В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не приеме промените, ТУРОПЕРАТОРЪТ му предлага друго пътуване на същата, по-ниска или по-висока цена със съответното прехващане, доплащане или връщане на разликата. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не приеме предложението, той може да се откаже от Договора, без да дължи неустойка или обезщетение, като ТУРОПЕРАТОРЪТ му възстановява платените от него суми по Договора в 7 дневен срок от датата на получаване на уведомлението за настъпила промяна.

Замяна на хотела или заведението за хранене и развлечение с други от същата или по-висока категория или класа, не се считат за значителна промяна в Договора.

3.21. ТУРОПЕРАТОРЪТ извършва медицинско застраховане на ПОТРЕБИТЕЛЯ, заминаващ извън пределите на Р. България, което е включено в цената на туристическия пакет и е валидно за периода посочен в договора.

ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да се информира подробно за вида на застраховката от представената му застрахователна полица. ТУРОПЕРАТОРЪТ пряко или чрез туристически агент е длъжен да предостави на ПОТРЕБИТЕЛЯ оригинал на застрахователната полица по застраховка „медицински разходи при болест и злополука на туриста“ преди началото на пътуването.

3.22. ПОТРЕБИТЕЛЯТ, който възнамерява да извърши пътуване и престой в страни с повишен риск от инфекциозни заболявания е длъжен да премине съответната профилактика съгласно международните медицински изисквания.

3.23. При желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ ТУРОПЕРАТОРЪТ може да сключи допълнителен застрахователен договор за покриване на разходи в случай на отказ от пътуване от страна на потребителя и на разходите за съдействие, включително при репатриране, както и за случаите на злополука, болест или смърт. В този случай застрахователния договор се сключва за сметна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

3.24. В случаите, когато договорът е сключен чрез ТУРАГЕНТ, то информация, контакти, както и евентуално възникнали проблеми и рекламации ПОТРЕБИТЕЛЯ се отнася първо към ТУРАГЕНТА и само при невъзможност за разрешението им, към ТУРОПЕРАТОРА.

3.25. Договори, подписани и сключени между ТУРОПЕРАТОРА и лица представящи пътуващите важат със същата сима и права.

#### 4. УСЛОВИЯ ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И АНУЛИРАНЕ НА ТУРИСТИЧЕСКОТО ПЪТУВАНЕ

4.1. (Изм.-27.01.2016) При липса на минимален брой участници ако е указан такъв в съответната оферта на ПОТРЕБИТЕЛЯ се предлага друго пътуване на същата цена в срок от 7 дни преди датата на отпътуване. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯ не приеме предложението, той може да се откаже от Договора, без да дължи неустойка или обезщетение, като ТУРОПЕРАТОРЪТ му възстанови платеното от него по Договора в 7 дневен срок. Със същия период на уведомяване ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да отмени изцяло пътуването, като възстанови цялата сума на ПОТРЕБИТЕЛЯ без да дължи неустойки и/или обезщетения.

4.2. При отказ за настаняване от страна на съответния хотел при организирани почивки на ПОТРЕБИТЕЛЯ се предлага алтернативен вариант за настаняване в друг хотел или му се възстановява заплатената сума, без да му се удържат неустойки, без тази част от тях за извършените разходи по заплащане на застраховки, глоби за върнати билети и др.

## 5. НЕУСТОЙКИ И ИМУЩЕСТВЕНА ОТГОВОРНОСТ НА СТРАНИТЕ

- 5.1. Когато отговорността на контрагентите на ТУРОПЕРАТОРА за вреди, причинени от неизпълнението на услугите, е ограничена от международните договори, ратифицирани, обнародвани и влезли в сила за Република България, отговорността на Туроператора е в рамките на тези ограничения.
- 5.2. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност пред ПОТРЕБИТЕЛЯ в случай на отменяне, забавяне или изменение на сроковете и условията на пътуването, които не зависят от ТУРОПЕРАТОРА.
- 5.3. Краен срок, в който ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да се откаже от договора / анулация / - ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право писмено да се откаже от договора / анулация /, без да дължи неустойка, като уведоми писмено ТУРОПЕРАТОРА за отказа си в седемдневен срок, считано от датата на сключване на договора, но не по късно от 14 дни преди датата на отпътуването.
- 5.4. При отказ на ПОТРЕБИТЕЛЯ от пътуването по причини, които не са свързани с неизпълнение задълженията на ТУРОПЕРАТОРА, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи на ТУРОПЕРАТОРА неустойки в размер на 100% от общата цена на пътуването, ако анулацията е направена от 14 и по-малко дни преди датата на отпътуването или неявяване за отпътуване.
- 5.5. При отказ от пътуване платените от ПОТРЕБИТЕЛЯ суми за застраховки, самолетни билети, глоби за върнати билети и други не се възстановяват.
- 5.6. При анулация на пътуването поради болест или други налични, свързани с ПОТРЕБИТЕЛЯ, той губи платените на ТУРОПЕРАТОРА суми в съответствие със сроковете на анулация и в уговорените размери респективно дължи заплащане на тези суми в случай, че не ги е заплатил.
- 5.7. При отказ на граничните служби да допуснат влизани или излизане на ПОТРЕБИТЕЛЯ от или в съответната държава, ТУРОПЕРАТОРА не носи отговорност и не дължи възстановяване на сумата заплатена за туристическото пътуване.
- 5.8. ПОТРЕБИТЕЛЯТ със съгласието на ТУРОПЕРАТОРА може да прехвърли правата и задълженията си по този договор на трето лице, което да отговаря на всички изисквания за осъществяване на пътуването след като предварително уведоми ТУРОПЕРАТОРА в срок не по-късно от 14 десет дни преди датата на отпътуване; Промяна в имената на туристите и датите на пътуването се прави само срещу доплащане до редовна цена. ПОТРЕБИТЕЛЯТ, който прехвърля своите права и задължения и лицето, на което се прехвърля пътуването са солидарно тоговорни пред ТУРОПЕРАТОРА за заплащане на общата цена по договора и разходите свързани с прехвърлянето.
- 5.9. ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да смени превозвача с друг превозвач при причини, които правят невъзможно или нецелесъобразно посочения в договора превозвач да изпълни задълженията си, като уведомява за това ПОТРЕБИТЕЛЯ преди датата на отпътуване.
- 5.10. 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.
- 5.11. ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да отмени пътуването преди неговото започване поради обстоятелства, представляващи непреодолима сила. В този случай ТУРОПЕРАТОРЪТ следва да възстанови внесената сума от ПОТРЕБИТЕЛЯ в нейния пълен размер без тази част от тях за извършените разходи по заплащане на застраховки, глоби за върнати билети и други.

## 6. РЕКЛАМАЦИИ

- 6.1. (Изм. 27.01.2016) В случаи на неточно изпълнение на договора, установено по време на пътуването или престоя, ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен незабавно да уведоми и запознае с проблема местният туроператор посреднич. Рекламациите се правят в писмена или устна форма и се приемат до 14 дни след приключване на пътуването.
- 6.2. (Изм. 27.01.2016) Рекламацията е валидна единствено в случай че към нея е приложен протокол, съставен и подписан от ПОТРЕБИТЕЛЯ, от една страна, и от друга страна лицето, представило съответната услуга (хотелиер, превозвач или съвотно чуждестранния туроператор, посрещал ПОТРЕБИТЕЛЯ).
- 6.3. (Изм. 27.01.2016) В случай на неизпълнение от страна на ТУРОПЕРАТОРА на услугите по настоящия договор, той се задължава да компенсира по реда на настоящите условия ПОТРЕБИТЕЛЯ за причинените му доказани вреди. Максималната граница на отговорност на ТУРОПЕРАТОРА в тези случаи е до 100% от стойността на заплатените услуги (цената на пътуването). Извън тези случаи отговорността на ТУРОПЕРАТОРА за вреди от пълното неизпълнение или забавено, частично или лошо изпълнение по договора за организирано туристическо пътуване се реализира съгласно гражданското законодателство.

## 7. ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ

Настоящия договор може да бъде изменен, допълван или анулиран само с двустранни писмени анекси и при спазване на Закона за туризъм.

За неуредени клаузи по договора се прилага Разпоредбите на Закона за туризъм, Търговския закон, Законът за задълженията и договорите и останалото действащо законодателство на Р. България.

Декларация – ПОТРЕБИТЕЛЯТ предоставя доброволно всички лични данни необходими за организиране на пътуването, а ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава да ги използва само за целта на пътуването.