



Общи условия на "Зип Травел България" ООД за организирани туристически пътувания/продажба на крайни клиенти – потребители

Чл. 1. ЗАПИСВАНЕ ЗА ПЪТУВАНЕ

(1) Туристът има право да извърши временна резервация чрез попълване на резервационна бланка за туристически пътувания, включително по телефон, факс или интернет, чрез турагенти в страната или директно в офисите на Туроператора. При наличие на възможност временната резервация се пази до 48 часа, след което трябва да бъде потвърдена, чрез заплащане на депозит.

(2) Договорът за организирано туристическо пътуване обвързва "Зип Травел България" ООД за изпълнение на задълженията му само при препотвърждаване на направената временна резервация, в рамките на два работни дни от получаването ѝ. Когато междуременно е подписан договор се приема, че е сключен под отлагателно условие, с оглед очакваното потвърждение, а в случай, че липсва такова, Туроператорът предлага други възможности, които Туристът може да приеме или откаже, без да дължи неустойка или обезщетения.

(3) Информацията, предоставяна в офисите на Туроператора е единствено меродавна и се ползва с приоритет пред тази, която може да бъде почерпена от други информационни източници (интернет, рекламни брошури, радио и тв-предавания и т.н.).

(4) В срок между 10 и 7 работни дни преди началото на пътуването е необходимо Туристът да посети офиса на Туроператора, респективно турагента, в който е сключен договора, за да му бъде предоставена информацията по чл.32 от ЗТ.

Чл. 2. ЦЕНИ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

(1) Резервация се прави само след заплащане на депозит в размер на 30% на човек за дължимата сума като депозита се заплаща в момента на подписването на този договор, ако не е упоменат друг срок. Окончателното плащане е в размер на 70% и се заплаща минимум 14 /четиринадесет/ работни дни преди датата на отпътуване, ако не е упоменато друго.

(2) Плащането се извършва в брой или по банков път по сметка на Туроператора, респективно турагента, в лева или евро по фиксинг на БНБ в деня на плащането.

(3) Увеличението на цената е възможно, но не по-късно от 20 дни преди деня на пътуването при наличието на една от следните причини; при покачване на цените на горивата, при промяна на стойността на транспортните разходи, изменение на размера на таксите, свързани с пътуването като летищни, пристанищни и други такси, промяна на валутните курсове, възникнали след подписването на договора и датата на отпътуването.

(4) Туроператорът се задължава да информира в писмена форма Туриста за промяната в общата цена в срок до 3 дни от възникване на обстоятелствата по ал.3 от настоящия договор.

(5) Туристът има право:

5.1. да приеме промяната в общата цена в срок до 3 дни, но не по-късно от началната дата на пътуването след като бъде информиран за нея, като подпише допълнително писмено споразумение към договора и заплати дължимата сума;

5.2. да не приеме промяната в общата цена и да се откаже от пътуването, като заяви това в срок до 3 дни от уведомяването му.

(6) В случай на отказ от пътуването по предходната точка, Туристът има право да избира една от следните възможности:

6.1. да му бъде предложено друго пътуване от същото или по-високо качество, когато Туроператора или туристическия агент е в състояние да му предложи такова или

6.2. да му бъде предложено туристическо пътуване с обща цена от по-ниско качество, като в този случай Туроператорът или туристическия агент е длъжен да възстанови на Туриста разликата в цената между отмененото и предложеното пътуване или

6.3. да му бъдат възстановени платените от него суми по договора в 7-дневен срок от датата на получаване на писменото уведомление за отказ.

Чл. 3. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ, ВИЗОВИ УСЛУГИ И ЗАСТРАХОВАНЕ

(1) Туроператорът поема задължението да подготви, обезпечи и осъществи туристическото пътуване. Туристът е длъжен да окаже пълно съдействие на Туроператора, включително като представи необходимите документи, за осъществяване на туристическото пътуване.

(2) В случаите на задгранични пътувания в държави, за които се изискват визи за български граждани, Туроператорът не гарантира получаването на виза, а поема само задължението да осигури необходимите формуляри и внесе исканите от Туриста документи пред компетентните органи и служби, включително като извършва уведомяване за необходимостта от интервю. В този случай Туристът е длъжен да представи на Туроператора изискуемите от Посолството документи, както и да заплати таксите за визата. Непредставянето на документите и незаплащането на таксите или неявяването в посолството на лично интервю, ако е необходимо, се счита за отказ от пътуването по вина на Туриста. При приемане на чужди туристи на територията на Р.България, по желание на Туриста и при наличие на възможност, Туроператорът оказва съдействие за влизане/напускане и престой в пределите на страната, включително за снабдяване с виза и/или други необходими документи, без да поема каквито и да е ангажменти, които са от компетентността на оторизираните държавни органи и

институции или други трети лица. Туристът отговаря за редовността и точното оформление на своите документи за самоличност, включително задграничния паспорт.

(3) Издаването на виза за съответната държава е в компетенция единствено на посолството. В случай на отказ от страна на Посолството, платените от Туриста такси за издаване на виза не се връщат. Размерът на таксите за издаване на визите се посочват в съответната информация на Туроператора по чл. 28 от ЗТ.

(4) Туристът е в правото и задължението си да се запознае подробно с валутно - митническия режим и условията за влизане/напускане и престой на територията на Р.България. Турист, ненавършил пълнолетие (България-18г.), пътуващ с един от родителите или без родител, задължително трябва да притежава и представи на граничните власти, нотариално заверена декларация, удостоверяваща съгласието на родителите/другия родител, респективно попечителите си, за пътуване зад граница по определената програма за съответния период, като за него ще отговаря (посочват се имената и необходимите данни на лицето, което се задължава с това). Тази декларация се явява задължителен документ при записване на непълнолетни туристи.

(5) Туристът е длъжен да заплаща допълнителните услуги, не влизащи в стойността на туровете, отделно.

(6) Туроператорът извършва настаняването в съответното превозно средство по реда на записването. Изключения са възможни при инвалиди, бременни жени, с оглед на възрастта, здравословното състояние на Туриста и други подобни.

(7) Туроператорът установява цените и всички останали условия на продаваните туристически пътувания и своевременно предприема необходимите мерки за известяването на техните изменения. Туроператорът има право да променя крайната цена в договора съгласно условията на Чл.2 ал.3, 4, 5.

(8) Туроператорът има право да се откаже от договора, без да носи никаква отговорност, ако Туристът не извърши плащания в установените срокове и по този начин прояви недобросъвестност при изпълнение на своите задължения. В такива случаи, Туроператорът има право да изменя условията на туристическото пътуване или да анулира извършената резервация със съответните последици.

(9) Фактът за извършено плащане се удостоверява с надлежно оформен документ. Ако Туристът е внесъл депозит, но не е извършил в установените срокове плащанията до пълния обем на общата цена на пътуването, депозитът не се връща.

(10) Туроператорът извършва медицинско застраховане на Туриста, заминаващ извън пределите на Република България, което е включено в цената на туристическото пътуване и е валидно за времето на пребиване в чужбина за периода, посочен в договора. По желание на Туриста, Туроператорът може да го застрахова за други рискове по време на пътуването.

Туристът е в правото и задължението си да се запознае подробно с предоставената му застрахователна полица. При входящ туризъм чуждите Туристи трябва да имат съответна медицинска застраховка, важаща за РБългария, като при липса им се извършва такава.

(11) Лицето, подписало договора за организирано туристическо пътуване, представлява интересите на всички Туристи, чиито имена фигурират в договора, като отговаря за техните лични данни, а така също за изпълнение на всички задължения по договора, както и подпомага 3-те лица да окажат съдействие за провеждане на туристическото пътуване.

(12) Туристът се задължава:

(1) при пътуванията извън България да си осигури необходимите лични документи /задграничен паспорт/, оформени в съответствие със законите на посещаваната страна и на Р България,

(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) Туристът, 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.

(13) Туристът има право в срок до 30 дни преди датата на туристическото пътуване да прехвърля правата и задълженията си по настоящия Договор на трето лице, което отговаря на всички изисквания за пътуването като уведомява писмено в тридневен срок Туроператора или тургаента за това. В този случай и двамата са солидарно отговорни пред Туроператора за плащане на общата цена на пътуването и на разходите свързани с прехвърлянето. Третото лице декларира върху договора, че приема прехвърлянето и изцяло е съгласно с условията на договора и приложенията към него, както и че е запознато с информацията за пътуването преди приемането на прехвърлянето. В тези случаи, наред с другите възможни разходи, се дължи на Туроператора административна такса за прехвърлянето, в размер на действителните разходи, но не по-малко от 30 (тридесет) лв. на лице.

(14) Когато договорът е сключен чрез Турагент, то за информация, контакти, както и при евентуално възникнали проблеми и/или рекламации, Туристите се обръщат първо към него и само при невъзможност за разрешаването им към Туроператора. Всички уведомявания, съобщения и кореспонденция между страните се извършват в офиса на Туроператора, където е сключен договора, респективно - посочените от Туриста адрес, тел. и e-mail.

(15) Туроператорът има сключен застрахователен договор по чл. 42 от ЗТ със застрахователна компания ЗК„Алианц България“ АД, гр. София, бул. „Княз Дондуков“ №59, ДДС No. BG040638060, Идн No. 040638060 и застрахователен лимит 15 000 лв., Полицията за сключения договор се предоставя на Потребителя преди началото на пътуването, при поискване.

Чл.4. НЕУСТОЙКИ И ИМУЩЕСТВЕНА ОТГОВОРНОСТ НА СТРАНИТЕ

В случай на неизпълнение от страна на Туроператора на услугите по настоящия Договор, той се задължава да компенсира Туриста до размера на надлежно доказаните вреди. Максималната граница на отговорност на Туроператора в тези случаи е до 100 % от стойността на тези услуги.

- (1) Когато отговорността на контрагентите на Туроператора за вреди, причинени от неизпълнението на услугите, е ограничена от международни договори, ратифицирани, обнародвани в „Държавен вестник“ и влезли в сила за Република България, отговорността на Туроператора е в рамките на тези ограничения.
- (2) Туроператорът може да отмени пътуването, ако не е набран необходимия минимален брой участници или ако отмяната се дължи на непреодолима сила. В тези случаи Туроператорът не носи отговорност за неизпълнението на Договора като връща на Туриста всички платени суми, без тази част от тях за извършените фактически разходи /платени застраховки, глоба за върнати билети, визови такси и други/. Извършените фактически разходи се удостоверяват с надлежно оформени документи.
- (3) Във върховия период на туристическия сезон, Туроператорът може да извършва замяна на хотела, с такъв от същата или по-висока категория, в същия или друг курорт, без промяна на общата цена на туристическото пътуване.
- (4) Туроператорът не носи отговорност пред Туриста в случай на отменяне, забавяне или изменение на сроковете и условията на пътуването, които не зависят от Туроператора, а именно:
- забавяне на самолетни полети по технически или метеорологични причини, промяна на летището на излитане, времето на полета, замяна на типа самолет, извършени от авиокомпанията, като аналогично се прилага тази разпоредба и когато се използва друг вид транспорт; анулация или прекъсване на пътуването по лични обстоятелства на Туриста, загуба или повреда на багажа по време на пътуването, отказ на упълномощените органи да издадат виза на Туриста, недопускане от страна на митническите и гранични служби Туристът да излезе извън България или да влезе в страната на пътуването поради липса на надлежно оформени документи или извършени правонарушения.
- (5) Туроператорът не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение или неточно изпълнение на настоящия Договор, ако причините за това се дължат на:
- а) Туриста
 - б) действия на трето лице, несвързано с изпълнението на Договора;
 - в) 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.
- (6) В случаите по ал.1 б) и в) Туроператорът е длъжен да окаже незабавно съдействие на Туриста. (7) Ако Туроператорът направи значителна промяна в някои от съществените Клаузи от настоящия Договор, той е длъжен да уведоми незабавно Туриста. Туристът, от своя страна, се задължава да уведоми Туроператора или турагента за решението си относно направените промени, в срок до 3 дни след получаване на уведомлението от Туроператора, но не по-късно от началната дата на пътуването. Туристът декларира, че посочените от него в Договора телефони, факс, e-mail са в действителност тези, които могат да бъдат използвани от Туроператора за бързо и неотменно предаване на уведомлението. Замяна на хотела или заведение за хранене и развлечение с друг от същата или по-висока категория без промяна на цената или замяна на транспортно средство с друго от същата или по-висока категория или класа не се счита за промяна на Договора.
- (8) Приемането на промените по предходната точка се удостоверява с допълнително споразумение към Договора.
- (9) В случай на отказ от пътуването и прекратяване на договора от страна на Туриста по причини, които не са свързани с неизпълнение от Туроператора на неговите задължения внесена сума се възстановява изцяло, в срок от три работни дни, като от нея се удържат следните неустойки, в процент от стойността на туристическото пътуване:
- 9.1. при пътуване в чужбина:**
- а) до 21 дни преди датата на пътуването - без неустойки
 - б) от 20 до 14 дни преди датата на пътуването - в размер на депозита, но не по-малко от 30% от сумата.
 - в) от 13 до 8 дни преди датата на пътуването - 70% /или съответния процент с оглед т. б., съобразно условията на конкретната програма/ от общата стойност на пътуването.
 - г) по-малко от 7 дни преди датата на пътуването - 100% от общата стойност на пътуването
- 9.2. при пътуване в страната:**
- а) до 14 дни преди датата на пътуването без неустойки
 - б) от 13 до 7 дни преди датата на пътуването - в размер на депозита, но не по-малко от 30% от сумата.
 - в) от 6 до 3 дни преди датата на пътуването - 80% от общата стойност на пътуването
 - г) по-малко от 3 дни преди датата на пътуването - 100% от общата стойност на пътуването.
- (10) В случай, че Туристът прекрати своята почивка/екскурзия/ през времетраенето ѝ по свое желание, всички допълнителни разходи, включително и транспортните са за негова сметка като не може да има претенции за връщане на част от стойността на заявените услуги.
- (11) При подаване на документи с неверни данни и неспазване на сроковете от страна на Туриста, Туроператорът има право да анулира пътуването, удържайки горепосочените неустойки.
- (12) В случай на нарушение на законодателството, в която и да е страна от програмата, включително РБългария, от Туриста и/или неуважително отношение към социалния строй, обичаите, традициите, религиозните вярвания, несъблюдаване на правилата за лична безопасност, то отговорността се носи изцяло, от и за сметка на съответното лице - нарушител. Когато по аналогични причини, с решение на властите или отговорни лица, на Туриста е отказана възможността да напусне или влезе, в страна, част от туристическата програма, включително РБългария, а също, възможността за превоз или престой в резервиран хотел, вследствие на което туристическото пътуване е било осъществено, изцяло или частично, без съответния турист, Туроператорът не носи отговорност. Туроператорът не носи отговорност, когато поради обстоятелствата, изложени по-горе, се е достигнало до закъснение, с повече от 30 (тридесет) минути, на пътуващата група, вследствие на което туристическото пътуване е било осъществено, изцяло или частично, без съответния турист.

(13) Туроператорът не носи отговорност за настъпили усложнения в провеждането на мероприятията (напр.: непотвърдени резервации за полети и хотели) при промяна, по желание на Туриста, на първоначалните условия на пътуването (маршрут, времетраене, часове на полети, дати на пътуване и т.н.) в границата до 30 дни преди датата на заминаване. При наличие на форсмажорни обстоятелства, поради които не може да бъде осъществено или продължено туристическото пътуване, и настъпили след пълно или частично заплащане на туристическото пътуване от страна на Туроператора на своите контрагенти, Туроператорът се задължава да изплати на Туриста сума, равностойна на възстановената от партниращия контрагент (туроператор, хотелиер, превозвач и т.н./ сума, в 10 дневен срок от получаването ѝ.

(14) Туроператорът не отговаря за багажа на Туриста (изчезване, загубване, повреждане и т.н.), нито за неговото съдържание, както и не компенсира стойността на услугите, за които Туристът е могъл, но не се е възползвал. Сумата, изплатена от Туроператора в качеството си на обезщетение за вреди не може да превишава стойността на туристическото пътуване. При наличието на международни договори, в сила за Република България, отговорността за вреди се ограничават до предвидения там размер, съгласно разпоредбата на чл.40, ал.2 от ЗТ, но не повече от стойността на туристическото пътуване.

Чл.5. СПОРОВЕ И РЕКЛАМАЦИИ

(1) В случай, че по време на пътуването се установят факти на неизпълнение или неточно изпълнение на условията по настоящия Договор, Туристът се задължава незабавно в писмена форма да уведоми доставчика на услугите на Туроператора с оглед своевременно предприемане на мерки, които удовлетворяват всички заинтересовани страни. Всички рекламации се отбелязват на мястото, където е станало произшествието, като се съставя констативен Протокол, подписан от лица, компетентни или оторизирани да удостоверят съответните факти и обстоятелства, но най-малко от ТУРИСТА, ТУРАГЕНТА, ХОТЕЛА и ЧУЖДЕСТРАННИЯ ТУРОПЕРАТОР, посредничал ТУРИСТА. Туристът има право да предави надлежно оформена рекламация, придружена с протокол, подписан от представител на приемащата агенция в съответната страна, администрацията на обекта, предоставящ туристическата услуга и самия него към Туроператора в писмен вид в срок не по-късно от 7 дни след края на пътуването. Туроператорът се задължава да даде своето становище по рекламацията в срок от 30 дни след получаването ѝ.

(2) Всички спорове по изпълнение на настоящия Договор ще се решават с взаимно съгласие на страните. В случай, че съгласието не може да бъде постигнато, всички спорове, породени от този договор или отнасящи се до него, включително спорове, породени или отнасящи се до неговото тълкуване, недействителност, изпълнение или прекратяване, както и споровете за попълване на празноти в договора или приспособяването му към нововъзникнали обстоятелства, ще бъдат разрешавани от Арбитражния съд при Българската търговско-промишлена палата, съобразно неговия Правилник за дела, основани на арбитражни споразумения.

(3) Извършването на рекламация е предпоставка за търсенето на отговорност по съдебен ред.

Чл.6. РЕД ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

(1) Всяка от страните има право да поиска изменение или да прекрати Договора във връзка със съществени изменения на обстоятелствата, при които е бил сключен Договора, а за всички неуредени въпроси се прилага ЗТ и бълг. законодателство.

(2) Споразумение за изменение или уведомление за прекратяване на Договора се извършва в писмена форма.

(3) 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.

(4) Туроператорът гарантира, че предоставените от Потребителя лични данни са защитени съгласно ЗЗЛД, обработват се само във връзка с изпълнението на настоящия договор и се съхраняват съгласно нормативните изисквания.

Туроператор:

.....

Турист:

.....

Турагент:

.....