

Общи условия на "Зип Травел България" ООД/Туроператор за организирани туристически пътувания (тяхната продажба на крайни клиенти – туристи)

I. Записване за пътуване

- Чл.1. (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 Туроператора за изпълнение на задълженията му, само при препотвърждаване от негова страна на направената временна резервация, в рамките на два работни дни от получаването ѝ. Когато междувременно е подписан договор се приема, че е сключен под отлагателно условие, с оглед очакваното потвърждение, а в случай, че липсва такава, 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, рекл. 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.

II. Цени и плащане

- Чл.2. (1)** Резервация се прави само след заплащане на депозит в размер, посочен в договора за организирано туристическо пътуване, като депозита се заплаща в момента на подписването на този договор, ако не е упоменат друг срок. Окончателно доплащане се извършва не по-късно от 14 /четирнадесет/ работни дни преди датата на отпътуване.
- (2) Плащането се извършва в брой или по банков път по сметка на Туроператора, респективно турагента, в лева или в евро по централен фиксинг на БНБ.
- (3) Увеличението на общата цена 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 такава 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 уведомлението за отказ по Чл.5, ал.2.
- (7) Документите за пътуването (самолетни билети, ваучери за хотели, медицински застраховки и др.) се получават не в срок до 3 дни преди началната дата на пътуване.

III. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ, ВИЗОВИ УСЛУГИ И ЗАСТРАХОВАНЕ

Чл.3. 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.

Чл.4. (1) 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. Не представянето 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 ангажименти, 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.

(2) 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 визата не се връщат. Размерът на таксите за издаване на визите се посочват в съответната информация, подадена от Туроператора, съгласно чл. 28 от ЗТ.

Чл.5. Туристът е в правото и задължението си да се запознае подробно с валутно - митническият режим и условията за влизане/напускане и престой на територията на Р.България или на територията на друга страна, за която се пътува. 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.

Чл.6. Туристът е длъжен да заплаща допълнителните услуги, не влизачи в стойността на основната пакетна цена, отделно.

Чл.7. 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.

Чл.8. Туроператорът определя цените и всички останали условия на продаваните туристически пакети като има право да променя крайната цена в договора съгласно условията на Чл.2 ал.3, 4, 5 и 6.

Чл.9. (1) 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.

(2) 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 размер на общата цена на пътуването, депозитът не подлежи на възстановяване.

Чл.10. Туроператорът извършва медицинско застраховане на Туриста, отпътуващ извън пределите на Р.България, което в общия случай е включено в цената на туристическото пътуване и е валидно за времето на пребиване в чужбина за периода, посочен в договора за организирано туристическо пътуване. В случай, че не е включено в цената, Туроператорът, при желание от Туриста, би могъл да извърши стандартно медицинско застраховане. По желание на Туриста, Туроператорът може да го застрахова и 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, важеща за Р.България, като при липсата ѝ им се извършва такава допълнително.

Чл.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.

Чл.12. Туристът се задължава:

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

(2) да заплати в пълен обем и в установените в Договора за организирано туристическо пътуване 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.

Чл.13. 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.

Чл.14. Туроператорът има сключен застрахователен договор по чл. 42 от ЗТ със застрахователна компания ЗК„Алианс България” АД, гр. София, бул. „Княз Дондуков” №59, ДДС No. BG040638060, Идн No. 040638060 и застрахователен лимит 15 000 лв., Сертификатът за сключения договор се предоставя на Туриста преди началната да на пътуването.

IV. НЕУСТОЙКИ И ИМУЩЕСТВЕНА ОТГОВОРНОСТ НА СТРАНИТЕ

Чл.15. В случай на неизпълнение от страна на Туроператора на услугите по настоящия Договор, той се задължава да компенсират на Туриста надлежно доказаните вреди. Максималната граница на отговорност на Туроператора в тези случаи е до 100 % от стойността на тези услуги.

Чл.16. 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.

Чл.17. 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.

Чл.18. Във върховия период на туристическия сезон, Туроператорът може да извършва замяна на хотел, с такъв от същата или по-висока категория, в същия или друг курорт, без промяна на общата цена на туристическото пътуване.

Чл.19. 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, за изменението на летището за излитане, времето на полета, замяната на типа самолет, извършени от авиокомпанията като аналогично се прилага разпоредбата 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.

Чл.20. (1) 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.

(2) В случаите по ал.1 б) и в) Туроператорът е длъжен да окаже незабавно съдействие на Туриста.

Чл.21. Ако Туроператорът направи значителна промяна в някои от съществените Клаузи от настоящия Договор, той е длъжен да уведоми незабавно Потребителя. Потребителят се задължава да уведоми 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.

Чл.22. Приемането на промените по предходната точка се удостоверява с допълнително споразумение към Договора за организирано туристическо пътуване.

Чл.23. 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, то внесената сума се възстановява изцяло, в срок от три работни дни, като от нея се удържат следните неустойки:

(1) при пътуване в чужбина:

а) след платен депозит, независимо от началната дата на пътуването - в размер на депозита.

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

(2) при пътуване в страната:

а) до 20 дни преди датата на пътуването без неустойки

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.

Чл.24. В случай, че Туристът прекрати своята почивка/екскурзия/ през времетраенето ѝ по свое желание, всички допълнителни разходи, включително и транспортните са за негова сметка. В този случай Туристът не може да има претенции за връщане на част от стойността на заявените услуги.

Чл.25. При подаване на документи с неверни данни и неспазване на сроковете от страна на Туриста, Туроператорът има право да анулира пътуването, удържайки съответните неустойки.

Чл.26. В случай нарушение на законодателството, в която и да е страна от туристическото пътуване, включително Р.България, 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 от туристическата програма, включително Р.България, 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.

Чл.27. 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.) след заплащане на депозит, по условията и размера, посочен в договора за организирано туристическо пътуване. 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 единствено сума, равностойна на възстановената от партниращия контрагент (туроператор, хотелиер, превозвач и т.н./ в 10 - дневен срок от получаването ѝ от съответния партниращ контрагент..

Чл.28. 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.

V. СПОРОВЕ И РЕКЛАМАЦИИ

Чл.29. 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. Туристът има право да предяви 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.

Чл.30. 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, опродени от този договор или отнасящи се до него, включително спорове, породени или отнасящи се до неговото тълкуване, недействителност, изпълнение или прекратяване, както и спорове за попълване на празноти в договора или приспособяването му към нововъзникнали обстоятелства, ще бъдат решавани от Арбитражния съд при Българската търговско-промишлена палата, съобразно неговия Правилник за дела, основани на арбитражни споразумения.

Чл.31. Извършването на рекламация е предпоставка за търсенето на отговорност по съдебен ред.

VI. РЕД ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

Чл.32. 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.

Чл.33. Споразумение за изменение или уведомление за прекратяване на Договора се извършва в писмена форма.

Чл.34. 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.

Чл.35. Туроператорът гарантира, че предоставените от Туриста 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:

.....