

**Общи условия за организирано/ индивидуално туристическо пътуване
Към Договор за туристическо пътуване №.....**

I. РЕЗЕРВАЦИИ И СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОР

1. Резервации се приемат в офисите на ТУРОПЕРАТОРА или в агентската мрежа в страната, в писмена форма, по телефон или чрез имейл. Преди сключване на договор, ТУРОПЕРАТОРА - пряко или чрез ТА, предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ стандартен формуляр с информация съгласно Приложение № 1, когато е възможно използването на хиперлинкове, или в останалите случаи - стандартен формуляр за предоставяне на информация съгласно Приложение № 2, както и информация за туристическия пакет по чл. 82 ЗТ. Когато договорът се сключва по телефон, ТУРОПЕРАТОРЪТ, респективно ТА, предоставят на ПОТРЕБИТЕЛЯ стандартен формуляр за предоставяне на информация съгласно Приложение № 2 и информацията по чл. 82, ал. 1, т. 1 – 9 ЗТ.

2. Резервацията се счита за валидна след потвърждение от страна на ТУРОПЕРАТОРА, подписване на Договора за организирано/индивидуално пътуване и Общите условия към него от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ и внасяне на съответния депозит.

3. В договора се описват конкретните условия на туристическия пакет, с желанията на ПОТРЕБИТЕЛЯ за състава и категорията на услугите, вкл. сроковете и предпоставките за неговото извършване.

4. Договор, вкл. резервация, може да се сключи в писмена форма, по телефон, посредством свързани процеси за онлайн резервации, чрез изпращане на подписан от страните екземпляр по електронна поща в подходящ формат, или подписан по електронен път, или друг допустим от закона способ, установяващ надлежното му приемане и подписване. Необходимите документи за сключване на договор са валидна лична карта или валиден задграничен паспорт със срок на валидност не по-малък от 6 месеца към датата на връщане от пътуването.

5. Договорът важи само за изрично описаните в него услуги. Всички неупоменати допълнителни услуги в договора са предмет на отделно споразумение и заплащане.

6. ТУРОПЕРАТОРЪТ съобразява дейността си с изискванията на Регламент /ЕО/ № 1107 от 2006г. относно правата на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен транспорт. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да уведоми ТУРОПЕРАТОРА при сключване на договора в писмен вид за туристи с увреждания или с ограничена подвижност, като впише съответните обстоятелства в договора.

II. ОБЩА ЦЕНА И ПЛАЩАНИЯ

7. Общата цена на пътуването се формира от сбора на основната цена, стойността на допълнително заявените от ПОТРЕБИТЕЛЯ услуги, вкл. транспортни такива, и след приспадане на евентуални отстъпки.

8. Плащането се извършва в евро в брой или по банков път на сметката на ТУРОПЕРАТОРА - Банка: ЮРОБАНК БЪЛГАРИЯ, IBAN: BG89BPB179421021676301, Код: BPBIBGSS.

9. Общата цена по сключен и предплатен в цялост договор е гарантирана, като промени са възможни само в изрично предвидените в закона, договора и/или общите условия случаи.

10. Срокове на плащане

- Аванс в размер на 30% от общата цена, ако не е упоменато друго, в момента на сключване на договора

- Доплащане до 100 % най-късно 45 дни преди датата на отпътуване, ако не е упоменато друго.

III. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

11. При сключване на договор ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да запише и други пътуващи лица, от чието име и/или в чиято полза е сключен или е постигнато съгласие да бъде сключен договора. Сключващият договор ПОТРЕБИТЕЛ декларира, че е информирал записаните за туристическия пакет за съдържанието и клаузите на сключения договор и Общите условия към него, както и че поема задължение и отговаря за надлежното информиране и уведомяване на лицата за пътуването, вкл. в хода на изпълнението му, съгласно изискванията на ЗТ. Сключилият

договора, представлява интересите на всички пътуващи, като отговаря за точността на личните им данни, а също за изпълнение на всичките им задължения.

12. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прехвърли правото си на пътуване на трето лице, отговарящо на всички изисквания за пътуването в срок не по-късно от 30 /тридесет/ дни преди пътуването. В този случай и двамата са солидарно отговорни пред ТУРОПЕРАТОРА за заплащане 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 запознат с информацията за пътуването преди приемането на прехвърлянето.

13. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да се запознае с валутно-митническия режим и условията за напускане/влизане в България и посещаваните страни при изпълнение на туристическия пакет.

14. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да се съобрази с особените изисквания на закона при пътуване извън България, вкл. за лица под 18 год. възраст, пътуващи без или с един родител (настойник/попечител), като посочи отговорно за тях лице.

15. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има всички права, предвидени в ЗТ, включително да приеме предложена промяна или да прекрати договора, без да дължи такса за прекратяване и допълнително обещетение, ако ТУРОПЕРАТОРА промени съществено някоя от основните характеристики на туристическите услуги или увеличи цената на туристическия пакет с повече от 8 на сто.

16. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не извърши плащания в установените срокове се счита, че той желае да прекрати договора с произтичащите от това последици, съгласно разпоредбите на т.43 или т.44.

17. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да получи обезщетение на стойност, равна на предоставения депозит при пълно неизпълнение на договора от страна на ТУРОПЕРАТОРА и по вина на последния. ТУРОПЕРАТОРЪТ не дължи обезщетение в случай, че неизпълнението не е по негова вина, включително в случаите по т.31.

18. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ прекрати доброволно своето пътуване, през времетраенето му, всички допълнителни разходи, включително и транспортните, са за негова сметка. В този случай ПОТРЕБИТЕЛЯТ не може да има претенции за връщане на част от стойността на заявените, но неизползвани услуги.

19. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да спазва точно обявените начални часове за отпътуване и да се явява в състояние и външен вид, които му позволяват да участва в пътуването и които не причиняват неудобство на останалите туристи и на служителите на ТУРОПЕРАТОРА и неговите съконтрагенти. В случай, че поради изложените причини за туриста или за ТУРОПЕРАТОРА възникнат допълнителни разходи, същите се поемат изцяло от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

20. С подписване/приемане на договора ПОТРЕБИТЕЛЯТ потвърждава, че преди сключването, ТУРОПЕРАТОРЪТ му е предоставил предвидената в ЗТ стандартен формуляр с информация, вкл. за паспортния и визовия режим и сроковете за получаване на необходимите документи, както и информация за медицинските и санитарни изисквания в страната/ите, в която/които ще пребивава, както и с дадените му препоръки за правилата на поведение и лична безопасност при изпълнение на туристическия пакет - поместена на интернет страницата на ТУРОПЕРАТОРА/ТА и/или изпратена на посочения в договора e-mail, запознал се е със същата и приема напълно.

21. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да се запознае внимателно със съдържанието на обвързващите страните договор и настоящите ОУ, преди подписването на договора, като не може да се черпят права от непознаване и неспазването им. ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да се запознае подробно с изискванията и придържа към условията на доставчиците на услуги, включени в туристическия пакет по договор - превозвачи, хотелиер, ресторантьор и други.

IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ТУРОПЕРАТОРА

22. ТУРОПЕРАТОРЪТ носи пълна отговорност за качеството на всички туристически услуги, включени в програмата в съответствие с условията по този договор.

23. ТУРОПЕРАТОРЪТ има сключена застраховка "Отговорност на Туроператора" по чл. 97(1) от ЗТ. Сертификатът за сключената застраховка се предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ преди пътуването.

24. ТУРОПЕРАТОРЪТ извършва предвиденото в ЗТ задължително медицинско застраховане на ПОТРЕБИТЕЛЯ, заминаващ извън пределите на Р България, валидно за времето на пребиваване в чужбина за периода на туристическия пакет. Разходите за задължителната застраховка на минимално покритие се включват в общата цена на туристическия пакет.

25. При индивидуални пътувания, ТУРОПЕРАТОРЪТ извършва медицинско застраховане по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, за посочен от него срок на действие и покритие, и срещу допълнително заплащане.

26. ТУРОПЕРАТОРЪТ предоставя информация за паспортния и визовия режим за страната на пътуване, предмет на договора като е публикувал същата на интернет страница www.mywaytravel.bg.

27. ТУРОПЕРАТОРЪТ предоставя информация за медицинските и здравните изисквания, свързани с пътуването и престоя на интернет страница www.mywaytravel.bg.

28. ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да променя едностранно и незначително клаузи в договора, преди започването на изпълнението на туристическия пакет, в съответствие с чл. 87-88 ЗТ, като информира пътуващия за промяната по ясен, разбираем и видим начин.

29. ТУРОПЕРАТОРЪТ, самостоятелно или по искане/препоръка на компетентните власти или оторизирани органи и лица, може да променя, по всяко време, сроковете и програмата на туристическия пакет за обезпечаване сигурността и безопасността на ПОТРЕБИТЕЛЯ. ТУРОПЕРАТОРЪТ може самостоятелно да извършва размествания в предварителната програма за оптимизиране туристическия пакет или при необходимост.

30. При неточно, вкл. несвоевременно заплащане, ТУРОПЕРАТОРЪТ има право едностранно да измени условията на туристическия пакет, да анулира извършената резервация, вкл. да не осъществи туристическия пакет, да прекрати договора, всичко заедно, наред с другите възможности за търсене на обезщетение и санкции, предвидени в договора, ОУ и закона.

31. ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да отмени пътуването, ако не е набран необходимият 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ всички платени суми, без тази част от тях за извършените фактически разходи /такса за анулация на сключени от името и за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ застраховки, глоба за върнати самолетни билети за редовни полети, съобразно правилата на съответната авиокомпания, визови такси и други заявени по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ и заплатени предварително допълнителни услуги, които са заплатени на трети лица - контрагенти на ТУРОПЕРАТОРА и по правилата на тези трети лица не подлежат на връщане/. Извършените фактически разходи се удостоверяват с надлежно оформени документи.

V. УСЛОВИЯ ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

32. ТУРОПЕРАТОРЪТ уведомява пътуващия при съществена промяна в договор, вкл. основни характеристики на туристическите услуги в туристическия пакет, в двудневен срок от настъпването.

33. ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да увеличи договорената обща пакетна цена на пътуването най-късно 20 /двадесет/ дни преди началната дата на пътуването, като своевременно уведоми за тази промяна ПОТРЕБИТЕЛЯ при увеличаване на:

- цената на превоза на пътници, което е вследствие на промяна в цената на горивото или на други източници на енергия;
- увеличаване размера на таксите върху включените в договора туристически услуги, наложени от трета страна, която не участва пряко в изпълнението на туристическия пакет, включително туристически такси, такси за кацане или такси за отвеждане към или за слизване от борда на пристанища и летища.
- промяна в обменния валутен курс, относим към договора, в периода между сключването му и датата на отпътуването.

Промяна на цената с по-малко от 8% се смята за незначителна и не е основание за отказ от пътуване.

34. Когато увеличението на цената надхвърля с 8% или ТУРОПЕРАТОРЪТ промени съществено някоя от основните характеристики на туристическите услуги, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да приеме промяната или да прекрати договора, без да заплаща такса за прекратяване. Пътуващият трябва да уведоми Туроператора писмено за решението си в срок не по-късно от три дни от получаване на уведомлението. Липсата на реакция в рамките на срока се приема за съгласие на пътуващия с предложената от ТУРОПЕРАТОРА промяна в договора и/или с увеличението на цената. Ако потребителят прекрати договора за туристическия пакет има право на обезщетение съгласно всички клаузи от чл.91 от ЗТ.

35. ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати договора, без да дължи допълнително обезщетение, когато е възпрепятстван да изпълни договора поради непреодолими и извънредни обстоятелства, вкл. при непредвиден ръст на транспортни тарифи, въвеждане на нови или повишаване на действащи ставки на данъци и налози, рязкото изменение курса на относимата национална валута, други случаи, извън разумния контрол на страните.

36. Потребителят има право да прекрати договора за туристически пакет по всяко време преди започването на изпълнението на туристическия пакет, без да заплаща никаква такса за прекратяване в случай на непреодолими и извънредни обстоятелства, настъпили или случващи се в мястото на дестинацията или в непосредствена близост до него, които засягат значително изпълнението на туристическия пакет или превоза на пътници до дестинацията. В тези случаи на прекратяване на договора, пътуващият има право на пълно възстановяване на всички направени плащания за туристическия пакет, но няма право на допълнително обезщетение. Наличието на непреодолими и извънредни обстоятелства, се преценява от компетентните власти, органи и лица, под чиято юрисдикция се намира мястото на дестинацията, където те са настъпили или са се случили.

37. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати едностранно договора, като заплати на ТУРОПЕРАТОРА неустойките, посочени в договора.

38. За всяка промяна, относно резервацията, направена от клиента след подписването на договора се удържа такса в размер на 50 EUR.

39. Страните приемат, че при възникване на непредвидени обстоятелства, създаващи трудности за ТУРОПЕРАТОРЪТ да изпълни точно договора, вкл. основни характеристики на туристическите услуги в туристическия пакет, ТУРОПЕРАТОРЪТ има право, без съгласието на ПОТРЕБИТЕЛЯ и без да носи отговорност (вкл. за обезщетения и/или вреди), да направи следните промени, които се считат да не представляват значителна такава по отношение клаузите на договора:

- a) времето на заминаване/връщане, с не повече от 24 часа;
- b) смяна на хотела на ПОТРЕБИТЕЛЯ, с такъв от същата или по-висока категория, при същите условия на настаняване, вкл. пансионат;
- c) продължителност в изпълнението на туристическия пакет, с не повече от 24 часа, вкл. с промяна на общата цена, съгласно действително направените разходи;
- d) последователност при изпълнение на включените туристически услуги;

40. В периода на засилен туристически сезон за съответното направление, ТУРОПЕРАТОРЪТ може да извършва замяна на хотела, указан в издадените документи с хотел, от същата или по-висока категория, по същата дестинация, без промяна на общата цена на туристическия пакет, като информира своевременно пътуващия.

41. Ако не се набере минимален брой участници (съгласно съответната Програма), ТУРОПЕРАТОРЪТ може да предложи на ПОТРЕБИТЕЛЯ, пътуване по същата програма и маршрут, с по-малък брой туристи, срещу съответното доплащане. ТУРОПЕРАТОРЪТ може да предложи също заместващ туристически пакет, вкл. срещу допълнително заплащане. При всички случаи, ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правата по чл. 89, ал.7 и ал.8 от ЗТ, като уведомява своевременно ПОТРЕБИТЕЛЯ съгласно закона.

VI. НЕУСТОЙКИ И ИМУЩЕСТВЕНА ОТГОВОРНОСТ

42. При прекратяване договора от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ или някои от пътуващите, отказ от туристическия пакет или искане за изменение на туристическия пакет (вкл. смяна на програма, направление, резервация, дата и др.), по причини, които не се дължат на съществено неизпълнение на задълженията на ТУРОПЕРАТОРА, вкл. при неточно

плащане на общата цена, се дължи такса (неустойка) на ТУРОПЕРАТОРА, в зависимост от, вида на пътуването - индивидуално / групово, в зависимост от оставащото време до започване изпълнението на туристическия пакет.

43. Неустойки при отказ от Индивидуални и персонализирани пътувания:

- при постъпване на отказ от индивидуално или персонализирано пътуване в срок по-голям от 75 дни преди началото на пътуването - потребителят заплаща неустойки в съответствие с условията на отделните доставчици на услуги включени в неговото пътуване, вкл. глоби за анулирани самолетни билети, такси за отказано хотелско настаняване и др.
В случай, че всички предварително заявени услуги могат да бъдат анулирани без неустойка, Потребителят заплаща такса анулация в размер на 100 EUR за всички извършени от Туроператора резервации.
- при постъпване на отказ от индивидуално или персонализирано пътуване в срок от 74 дни до 46 дни преди началото на пътуването - потребителят дължи неустойка в размер на 50% от общата цена на договора за туристическия пакет
- при постъпване на отказ от индивидуално или персонализирано пътуване в срок от по-малък от 45 дни преди началото на пътуването - потребителят дължи неустойка в размер на 100% от общата цена на договора за туристическия пакет
- при закупуване на самолетни билети от нискобюджетни авиокомпаниите - се прилагат неустойките на авиокомпанията

44. Неустойки при отказ от групови пътувания:

при постъпване на отказ от групово пътуване:

- до 60 дни преди започване изпълнението на туристическото пътуване - без такса. В случаите когато групата ползва поименно издаване на самолетни билети, за което е туристическото пътуване предварително уведомена, се прилагат неустойките на съответната авиокомпания.
- от 59 до 21 дни - размерът на депозита,
- 20 и по-малко дни - 100% от общата цена по договор за туристическо пътуване (резервацията),
- Ако в Програмата на туристическото пътуване е посочено друго се прилагат посочените там условия

45. При отказ от пътуване - групово или индивидуално, за резервации и сключени договори в последния момент (lastminutes), неустойката е в размер на общата цена на туристическия пакет по договора.

46. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за изменението на летището за излитане, времето на полета, замяната на типа самолет, извършени от авиокомпанията. Аналогично се прилага разпоредбата и в случаите, когато се използва друг вид транспорт. Предвид спецификата на извършване на чартърни полети до различни дестинации, е възможно и по-често срещано, промяна в часовете на полетите, за което ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи никаква отговорност.

47. В случаите, 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.

48. Обезщетението или намалението на цената, предоставени въз основа на ЗТ, и обезщетението или намалението на цената, предоставени в съответствие с регламенти на ЕС и съответните международни договори, ратифицирани, обнародвани в „Държавен вестник" и влезли в сила за Република България, се приспадат взаимно, за да не се допусне свръхобезщетяване на ПОТРЕБИТЕЛЯ

49. В случай на неосъществяване на отделна допълнителна туристическа услуга, поради обективни обстоятелства или несъбран достатъчен брой туристи, ТУРОПЕРАТОРЪТ възстановява на ПОТРЕБИТЕЛЯ пълния размер на платената цена, като не дължи други обезщетения и неустойки. Неосъществяването на допълнителна услуга не е основание за отказ от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ от договора за организирано пътуване. "Допълнителна услуга" по смисъла на настоящите общи условия е всяка допълнителна туристическа услуга, която не е включена в общата пакетна цена, независимо дали е изрично посочена в договора за организирано туристическия пакет е с обща цена.

50. ПОТРЕБИТЕЛЯТ отговаря самостоятелно и изцяло -

- a) при нарушение на действащите правила за пътуване, регистрация или превоз на багаж;
- b) при отсъствие на необходими документи, в това число валиден паспорт или лична карта (вкл. загуба, открадване и др.) или тяхното ненадлежно оформяне;
- c) за причинени вреди на имуществото на доставчиците на услуги;
- d) за вреди на имуществото и/или щети на други лица, вкл. при нарушаване правилата за престой в хотел, при изпълнение на туристическия пакет;
- e) при неспазване законите на която и да е страна от програмата или правилата за лична безопасност;
- f) при неуважително отношение към социалния строй, обичаите, традициите, религиозните вярвания, морално-етичните норми;
- g) за състояние на алкохолно опиянение или нарушение на други правила и разпоредби, свързани с акт, действие или бездействие, на компетентни/ оторизирани лица/органи, в съответната държава.

51. Отговорността се носи от съответното лице нарушител, като санкциите се заплащат от виновните лица, вкл. при материално обезщетяване на място, съгласно приложимото местно (международно) законодателство. Във всички тези случаи ТУРОПЕРАТОРЪТ не отговаря, вкл. за следващ превоз или престой в хотел (вкл. резервиран) и/или други последици, ако с решение на отговорните лица или власти, на пътуващия е отказана възможността, да напусне или посети, която и да е страна или място по програмата на туристическия пакет, вкл. Р България.

52. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност, когато поради обстоятелства, изложени в предходния член, се е достигнало до закъснение на пътуващата група, вследствие на което туристическото пътуване е било осъществено, изцяло или частично, без съответния ПОТРЕБИТЕЛЯ. Ако закъснението не би повлияло на туристическото пътуване и/или следващите ангажименти не са свързани с точен час, ТУРОПЕРАТОРЪТ съдейства да се изчака до 30 минути. В тези случаи, съответна стойност от платената туристическа услуга на ПО, включена в туристическия пакет, не се връща, а ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща всички допълнителни разходи, възникнали по причина на неговото незаконосъобразно, неморално или неетично поведение. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност, нито дължи каквато и да е компенсация или обезщетения, както и не е отговорен спрямо останалите ПОТРЕБИТЕЛИ, при евентуална промяна на графика и/или съдържанието на туристическото пътуване, дължащи се на някои от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

53. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за услуги, които не са включени в организираното туристическо пътуване, но са избрани, организирани или заплатени от ПОТРЕБИТЕЛЯ по време на провеждане на организираното пътуване, независимо от това, дали екскурзоводът съдейства за предоставянето на услугата или не.

54. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да претендира за възстановяване на парични суми или неустойки, в случай, че не окаже съдействие за изпълнение на договора и туристическото пътуване, като не се яви в началния час или на мястото за начало на изпълнението на всяка от туристическите услуги, включени в туристическото пътуване, вкл. за последващи пътувания, трансфери и др., или прекрати по свое желание започналото изпълнение. В този случай, ПОТРЕБИТЕЛЯТ сам урежда заминаването и/или завръщането си.

55. Сключващият договора пътуващ отговаря солидарно за причинените от ТПЛ вреди по време на или във връзка с туристическото пътуване, както и за дължими от тях обезщетения, такси, вреди или други разходи

56. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност и не обезщетява вреди за

- a) настъпили усложнения за туристическите услуги в туристическия пакет (напр.: непотвърдени резервации за полети и хотели) при промяна по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ на първоначалните условия на включените услуги в туристическия пакет (маршрут, времетраене, часове на полети, дати на пътуване и др.) в рамките до 30 дни преди започване на изпълнението на туристическия пакет.
- b) b) промяна датата на отпътуване, вследствие закъснение при издаване на виза или за промяна в маршрута, поради отказ на виза за някоя от страните, включени в програмата на туристическото пътуване.
- c) при загуба на личен багаж, пари, ценности, документи, и др
- d) при пропуснати трансфери и екскурзии, поради закъснения на Потребителя

57. ТУРОПЕРАТОРЪТ се освобождава от отговорност и не отговаря, нито обезщетява вреди за пълно или неточно изпълнение на договора, вкл. при несъответствие на предоставените услуги, дължащи се на:

- a) ПОТРЕБИТЕЛЯ;
- b) трето лице, несвързано с предоставяне на включени в договора туристически услуги, и не може да се предвиди или да се предотврати;
- c) непреодолими и извънредни обстоятелства, вкл. на непреодолима сила;
- d) други случаи, предвидени в закона.

Към обстоятелства на непреодолима сила се отнасят и: пожар, стихийни бедствия (наводнения, буря, земетресение, срутване и сличане на земни пластове и др.), военни действия и операции от всякакъв характер, граждански вълнения, епидемии, актове на законодателната и изпълнителната власт, изменението на митническите и погранични правила, препятстващи изпълнение на задълженията, (и)миграционната политика, други обстоятелства извън разумния контрол на страните. Задължителна карантина при влизане, в която и да е държава, въведена от местната власт, **не се счита за извънредно обстоятелство.**

58. Отговорността на ТУРОПЕРАТОРА пред всеки ПОТРЕБИТЕЛ е ограничена до уговорените в договора услуги. В случай на непълно или неточно предоставяне на услуги или изменение в условията им, на ПОТРЕБИТЕЛЯ се връща разликата до стойността на обслужването, изключвайки самолетния билет, застрахователните полици и стойността на услуги на трети лица. ТУРОПЕРАТОРЪТ не отговаря за пропуснати ползи. При възникване на извънредни ситуации ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да се придържа към действия, с които ще направи минимални разходи за престой или пътуване до мястото на започване на туристическото пътуване.

59. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност и не дължи обезщетение в случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯ не е изпълнил съответните здравни изисквания и не е допуснат до територията на съответната страна.

60. Издаването на виза за съответната държава е в компетенция единствено на посолството и не се гарантира от ТУРОПЕРАТОРА. В случай на отказ от страна на Посолството платените от ПОТРЕБИТЕЛЯ такси за издаване на визата не се връщат. Размерът на таксите за издаване на визите се посочват в съответната информация на ТУРОПЕРАТОРА по чл. 80. от ЗТ. В този случай ТУРОПЕРАТОРЪТ не дължи връщане на платени от ПОТРЕБИТЕЛЯ суми по договора ако тези суми са заплатени на трети лица - контрагенти на ТУРОПЕРАТОРА и по правилата на тези трети лица съответните суми не подлежат на връщане.

61. Допускането на лица на територията на съответната държава, независимо от положена виза е в компетенциите на граничните служби. В случай на отказ даден ПОТРЕБИТЕЛ да бъде допуснат до територията на съответната държава, ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност и не дължи възстановяване на суми по договора, както и обезщетения.

VII. РЕКЛАМАЦИИ

62. В случай, че по време на пътуването се установят факти на неизпълнение или неточно изпълнение на условията по настоящия Договор, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава незабавно да уведоми доставчика на услугите на място, както и незабавно да уведоми в писмен вид ТУРОПЕРАТОРА или неговия представител на място, с оглед своевременно предприемане на мерки, които удовлетворяват всички заинтересовани страни.

63. В случай, че рекламацията не бъде удовлетворена на място, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да предаде надлежно рекламация, съдържаща подробно описание на фактите и обстоятелствата, свързани с неизпълнението в 14 /четиринадесет/ дневен срок след завършване на туристическото пътуване, предмет на договора. Към рекламацията се прилагат доказателства за обосноваването на твърденията и исканията, вкл. за извършено уведомяване при установяване на несъответствие по време на изпълнение на туристическото пътуване. ТУРОПЕРАТОРЪТ може да изисква допълнителни доказателства, вкл. обяснения на засегнатите по случая лица.

64. ТУРОПЕРАТОРЪТ разглежда получена рекламация и искания за възстановяване на суми или за обезщетения за вреди в едномесечен

срок, считано от датата на получаване, респективно пълното и окомплектоване.

65. ТУРОПЕРАТОРЪТ не пристъпва към разглеждане и не носи отговорност за подадени от ПОТРЕБИТЕЛЯ рекламации, в нарушение на ОУ. В тези случаи, ПОТРЕБИТЕЛЯТ отговаря самостоятелно и няма право на претенции, регресни права, други финансови искания към ТО.

66. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да отправя съобщения, искания или жалби във връзка с изпълнението на туристическия пакет. Навременното уведомяване за несъответствие и заявена рекламация, по предвидения в Общите условия ред, са задължителна предпоставка за ангажиране отговорността на ТУРОПЕРАТОРА.

67. Всички спорове, по и във връзка с договора за туристическия пакет, се разрешават чрез наличните процедури за разглеждане на жалби и за алтернативно решаване на потребителски спорове (АРС) от органи за АРС съгласно Закона за защита на потребителите (ЗЗП) - повече информация на www.kzp.bg, или откомпетентния български съд.

VIII. ФОРС-МАЖОР

68. При наличие на форсмажорни обстоятелства, поради които не може да бъде осъществен или изпълнен туристическия пакет, настъпили след пълно или частично заплащане на туристическия пакет е от страна на ТУРОПЕРАТОРА на своите контрагенти, ТУРОПЕРАТОРЪТ връща на пътуващия или ПОТРЕБИТЕЛЯ равностойна сума на възстановената му от партниращия доставчик на услуга (туроператор, хотелиер, превозвач и т.н. /.

68.1. При предприемане на пътуване към дестинация или пътуване с прекачване в зона със съществуващ активен военен или друг застрашаващ живота и здравето на пътуващите конфликт, поради ясно осъзнатия риск, Потребителят поема всички допълнителни разходи за удължаване или съкращаване на пътуването, както и допълнителни нощувки по маршрута.

69. Надлежно доказателство за наличието на указаните по-горе обстоятелства и тяхната продължителност ще служат документите, издавани от компетентните органи в съответната държава.

IX. ДРУГИ УСЛОВИЯ

70. Всички уведомления, съобщения и кореспонденция между страните, по и във връзка с изпълнение на договора, вкл. плащане на дължими суми, се извършват в офиса на ТУРОПЕРАТОРА, където е сключен договора, чрез възможните комуникационни средства, и съобразено с посочените за ПОТРЕБИТЕЛЯ данни (вкл. трети пътуващи лица), като при промяна пътуващият незабавно уведомява ТУРОПЕРАТОРА. Предоставена от пътуващия информация е с приоритет пред тази от трети пътуващи лица.

71. С приемането на настоящите Общи условия се счита, че Потребителят/ Пътуващият е запознат с утвърдената и актуална към датата на подписване на същите ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ В Май Уей Травъл ЕООД, която е публикувана на електронния сайт на дружеството - www.mywaytravel.bg.

72. За категориите данни, които Май Уей Травъл ЕООД, обработва, предоставяне на личните данни на трети лица, права на Потребителя като субект на лични данни, Потребителят подписва и нарочна Декларация - съгласие за обработка на лични данни, неразделна част от подписания от него Договор и общите условия към него.

73. Всеки ПОТРЕБИТЕЛ (вкл. трети пътуващи лица), предоставя доброволно личните си данни на Май Уей Травъл ЕООД, с право да ги обработва за служебни цели, и да ги предоставя на контрагенти, при спазване законовите изисквания.

74. Общите условия за организиране на туристическо пътуване са установени на основание чл. 298 от Търговския закон, неразделна част са от сключения договор и могат да бъдат допълвани чрез договаряне с клаузи и условия, отразени в писмен/електронен акт между страните по договора. Индивидуално уговорените от страните клаузи в договора се ползват с приоритет пред установените в ОУ.

За ТУРОПЕРАТОРА:

за ПОТРЕБИТЕЛЯ:

Стандартен формуляр за предоставяне на информация във връзка с договори за туристически пакети, когато е възможно използването на хиперлинкове.

Предлаганата комбинация от туристически услуги представлява туристически пакет по смисъла на Директивата (ЕС) 2015/2302.

Поради тази причина ще се ползват от всички гарантирани в ЕС права, които се прилагат за туристически пакети. Дружеството Май Уей Травъл ЕООД ще носи пълна отговорност за точното изпълнение на туристическия пакет като цяло.

В съответствие със законите изисквания дружеството Май Уей Травъл ЕООД е предприело необходимите защитни мерки за възстановяване на Вашите плащания и ако в туристическия пакет е включен транспорт - за осигуряване на Вашето репатриране в случай на несъстоятелност.

По-подробна информация за основните права по Директива (ЕС) 2015/2302 може да намерите на следния интернет адрес:

<http://eur-lex.europa.eu/legalcontent/BG/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>

Основни права съгласно Директива (ЕС) 2015/2302:

1. Пътниците ще получат цялата основна информация за туристическия пакет преди сключването на договора за туристически пакет.
2. Винаги има поне един търговец, който отговаря за точното изпълнение на всички туристически услуги, включени в договора.
3. На пътниците се предоставя телефонен номер за спешни повиквания или данни на звено за контакт, чрез което могат да се свържат с туроператора или с туристическия агент.
4. Пътниците могат да прехвърлят туристическия пакет на друго лице след предизвестие в разумен срок и евентуално заплащане на допълнителните разходи.
5. Цената на туристическия пакет може да се увеличава единствено при нарастване на специфични разходи (например цените на горивото), ако това е изрично предвидено в договора, и във всеки случай не по-късно от 20 дни преди започване на изпълнението на туристическия пакет. Когато увеличението на цената надвишава 8 на сто от цената на туристическия пакет, пътуващият може да прекрати договора. Когато туроператорът си запази правото да увеличава цената, пътуващият има право на намаление на цената, ако има намаление на съответните разходи.
6. Пътниците могат да прекратят договора, без да плащат такса за прекратяване на договора, и да получат пълно възстановяване на всички плащания при съществена промяна на някой от основните елементи на туристическия пакет, различен от цената. Когато преди започване на изпълнението на туристическия пакет отговорният за туристическия пакет търговец анулира туристическия пакет, пътуващите имат право да получат обратно платените от тяхно име суми и ако е подходящо - съответното обезщетение.
7. Преди започване на изпълнението на туристическия пакет пътниците могат да прекратят договора, без да плащат такса за прекратяване на договора, при настъпване на извънредни обстоятелства, като например сериозни проблеми със сигурността на мястото на дестинацията, които биха могли да засегнат туристическия пакет.
8. Пътниците могат по всяко време преди започване на изпълнението на туристическия пакет да прекратят договора срещу подходяща и обоснована такса за прекратяване на договора.
9. Когато след започване на изпълнението на туристическия пакет съществени елементи от него не могат да бъдат предоставени съгласно договореното, на пътуващия трябва да бъдат предложени подходящи алтернативни услуги без допълнителни разходи.
10. Пътниците могат да прекратят договора, без да плащат такса за прекратяването му, когато услугите не са предоставени в съответствие с договора и това съществено засяга изпълнението на туристическия пакет, а туроператорът не е отстранил проблема.
11. Пътниците имат право също и на намаление на цената и/или на обезщетение за претърпените вреди, в случай че туристическите услуги не са предоставени или са предоставени лошо.
12. Туроператорът трябва да окаже съдействие, ако пътуващият изпадне в затруднение.
13. Когато туроператорът изпадне в несъстоятелност, направените плащания ще бъдат възстановени. Когато туроператорът или туристическият агент изпадне в несъстоятелност след започване на изпълнението на туристическия пакет и в него е включен превоз, репатрирането на пътниците е осигурено. Дружеството Май Уей Травъл ЕООД се ползва със защита при несъстоятелност в ЗК "Лев Инс" АД - гр. София, бул. Симеоновско шосе №67А, ЕИК 121130788, тел. +359 2 80 55 333, www.lev-ins.com (образуването, отговарящо за защита при несъстоятелност - застрахователно дружество). Пътниците могат да се обърнат към ЗК "Лев Инс" АД - гр. София, бул. Симеоновско шосе №67А, ЕИК 121130788, тел. +359 2 80 55 333, www.lev-ins.com, ако изпълнението на услугите е отказано поради несъстоятелността на дружеството Май Уей Травъл ЕООД.

Директива (ЕС) 2015/2302, както е транспонирана в националното законодателство, можете да намерите като линк към Закона за туризма на интернет страницата на Министерството на туризма.

Стандартен формуляр за предоставяне на информация във връзка с договори за туристически пакети в случаи, различни от тези, включени в приложение № 1 към чл. 82, ал. 1

Предлаганата комбинация от туристически услуги представлява туристически пакет по смисъла на Директивата (ЕС) 2015/2302.

Поради тази причина ще се ползват от всички гарантирани в ЕС права, които се прилагат за туристически пакети. Дружеството Май Уей Травъл ЕООД ще носи пълна отговорност за точното изпълнение на туристическия пакет като цяло.

Туристически агент, осъществяващ комуникацията с клиентите:, Със седалище и адрес на управление:, тел.:, Е-mail:

В съответствие със законите изисквания дружеството Май Уей Травъл ЕООД е предприело необходимите защитни мерки за възстановяване на Вашите плащания и ако в туристическия пакет е включен транспорт - за осигуряване на Вашето репатриране в случай на несъстоятелност.

Основни права съгласно Директива (ЕС) 2015/2302:

1. Пътниците ще получат цялата основна информация за туристическия пакет преди сключването на договора за туристическия пакет.
2. Винаги има поне един търговец, който отговаря за точното изпълнение на всички туристически услуги, включени в договора.
3. На пътниците се предоставя телефонен номер за спешни повиквания или данни на звено за контакт, чрез което могат да се свържат с туроператора или с туристическия агент.
4. Пътниците могат да прехвърлят туристическия пакет на друго лице след предизвестие в разумен срок и евентуално заплащане на допълнителните разходи.
5. Цената на туристическия пакет може да се увеличава единствено при нарастване на специфични разходи (например цените на горивото), когато това е изрично предвидено в договора, и във всеки случай не по-късно от 20 дни преди започване на изпълнението на туристическия пакет. Когато увеличението на цената надвишава 8 на сто от цената на туристическия пакет, пътуващият може да прекрати договора. Когато туроператорът си запази правото да увеличава цената, пътуващият има право на намаление на цената, ако има намаление на съответните разходи.
6. Пътниците могат да прекратят договора, без да плащат такса за прекратяването му, и да получат пълно възстановяване на всички плащания при съществена промяна на някой от основните елементи на туристическия пакет, различен от цената. Когато преди започване на изпълнението на туристическия пакет отговорният за туристическия пакет търговец анулира туристическия пакет, пътуващите имат право да получат обратно платените от тяхно име суми и ако е подходящо - съответно обезщетение.
7. Преди започване на изпълнението на туристическия пакет пътниците могат да прекратят договора, без да плащат такса за прекратяване на договора, при настъпване на извънредни обстоятелства, като например сериозни проблеми със сигурността на мястото на дестинацията, които биха могли да засегнат туристическия пакет. - Пътниците могат по всяко време преди започване на изпълнението на туристическия пакет да прекратят договора срещу подходяща и обоснована такса за прекратяване на договора.
8. Когато след започване на изпълнението на туристическия пакет съществени елементи от него не могат да бъдат предоставени съгласно договореното, на пътуващия трябва да бъдат предложени подходящи алтернативни услуги без допълнителни разходи. Пътниците могат да прекратят договора, без да плащат такса за прекратяване на договора, когато услугите не са предоставени в съответствие с договора и това съществено засяга изпълнението на туристическия пакет, а туроператорът не е отстранил проблема.
9. Пътниците имат право също на намаление на цената и/или обезщетение за претърпените вреди, в случай че туристическите услуги не са предоставени или са предоставени лошо.
10. Туроператорът трябва да окаже съдействие, когато пътуващият изпадне в затруднение.
11. Когато туроператорът изпадне в несъстоятелност, направените плащания ще бъдат възстановени. Когато туроператорът или туристическият агент изпадне в несъстоятелност след започване на изпълнението на туристическия пакет и в него е включен превоз, репатрирането на пътниците е осигурено. Дружеството Май Уей Травъл ЕООД се ползва със защита при несъстоятелност в ЗК "Лев Инс" АД - гр. София, бул. Симеоновско шосе №67А, ЕИК 121130788, тел. +359 2 80 55 333, www.lev-ins.com (образуването, отговарящо за защита при несъстоятелност - застрахователно дружество). Пътниците могат да се обърнат към ЗК "Лев Инс" АД - гр. София, бул. Симеоновско шосе №67А, ЕИК 121130788, тел. +359 2 80 55 333, www.lev-ins.com, ако изпълнението на услугите е отказано поради несъстоятелността на дружеството Май Уей Травъл ЕООД.

Директива (ЕС) 2015/2302, както е транспонирана в националното законодателство, можете да намерите като линк към Закона за туризма на интернет страницата на Министерството на туризма.

Декларирам, че съм запознат със съдържанието на този формуляр.

/две имена/

/подпис/