

ПРИЛОЖЕНИЕ №1 към Договор за организирано пътуване
ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ТУРИСТИЧЕСКО ПЪТУВАНЕ НА ТА „ОРИЕНТ 99“ БГ ООД

I. ЗАПИСВАНЕ

Чл. 1.1. ПОТРЕБИТЕЛЯ може да направи резервация за пътуването директно в офисите на ТУРОПЕРАТОРА, по интернет, по телефона, както и при лицензиран Турагент на ТУРОПЕРАТОРЪТ. Ако резервацията е направена при ТА, всички въпроси свързани с пътуването се уреждат само чрез него.

1.2. Резервацията се пази 72 часа и се счита за валидна след попълване на договор за организирано пътуване и внасяне на депозит според програмата. Остатъкът от сумата се заплаща минимум 21 /двадесет и един ден/ дни преди датата на отпътуване, с изключение на програмите по ранни записвания където плащанията се определят от всеки хотел. Информацията, предоставяна в офисите на ТУРОПЕРАТОРЪТ (ТО) е актуална и валидна, а не тази, която може да бъде почерпена от други информационни източници(интернет, рекламни брошури, и т.н.). Туроператора трябва да потвърди резервацията до 72 часа или да предложи алтернативна възможност в случай, че местата са изчерпани.

1.3. При направена резервация онлайн и при заплащане на депозита от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ се счита, че договора за предоставяне на туристически пакет е сключен, както и че всички права и задължения по него и настоящите общи условия са възникнали.

1.4. Договорът за туристически пакет може да бъде сключен в писмена форма, така и по електронен път (чрез интернет платформата за резервации), като и двата варианта имат еднаква правна сила. При сключване на договор в електронна форма ПОТРЕБИТЕЛЯТ поставя маркер в поле "Приемам общите условия и съдържанието на договора за организирано пътуване", както и че ПОТРЕБИТЕЛЯТ е „Запознат/а съм с информацията по чл. 82 ЗТ“ и при спазване на съответните изисквания на Закона за електронната търговия, Закона за защита на потребителите и Закона за защита на личните данни.

1.5. При сключването на договор за туристически пакет или след неговото сключване ТУРОПЕРАТОРЪТ (ТО) предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ екземпляр от договора на хартиен носител или на траен носител (вкл. дигитален и по електронен път на имејл).

1.6. Договорът за организирано туристическо пътуване (ДОТП) обвързва „ОРИЕНТ 99“ БГ ООД за изпълнение на задълженията му само при препотвърждаване от ТУРОПЕРАТОРЪТ на направената резервация, в рамките на три работни дни, както и при извършване на плащане в срок. Ако депозитът по резервацията не бъде получен в рамките на 72 часа договорът се счита за прекратен от Потребителя, а за ТО възникват правата по чл. 5.

1.6.1. При извършени по банки път или с кредитна карта предплащания/плащания ТУРОПЕРАТОРЪТ потвърждава резервацията в двудневен срок. След потвърждение на резервацията се генерира договор за организирано пътуване, който е валиден и без подписа на Туриста. Ако не бъде потвърден първоначално заявеният хотел, ТУРОПЕРАТОРЪТ (ТО) може да предложи на ПОТРЕБИТЕЛЯ други възможности за настаняване. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не приеме другите възможности той има право да му бъде възстановен заплатения аванс.

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

Туроператорът се задължава:

Чл 2.1. Да предостави в съответствие с условията на този договор туристическите услуги, заплатени от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

2.2. Да осигури задължителна застраховка на ПОТРЕБИТЕЛЯ "Медицински разходи при болест и злополука" за пътуванията извън страната, когато тя е включена в пакетната цена, по стандартните условия на

Застрахователни дружества: ЗК "Лев инс", „Евро инс“ и други и да предостави на Потребителя оригинал или копие на застрахователната полица по застраховката преди началото на пътуването.

Всеки турист има право да допл. за по голямо покритие на мед. застраховка, ако предоставената му застраховка със съответния лимит не му е достатъчна.

2.3. По искане на ПОТРЕБИТЕЛЯ и срещу съответното заплащане, Туроператора може да го застрахова от други рискове по време на пътуването, да му предложи застраховка отменя на пътуването срещу допълнително заплащане.

2.4. Потребители навършили 65 годишна възраст и над 70 и 80 години се застраховат задължително със завишена застрахователна премия. В тези случаи всеки потребител се задължава да доплати разликата в стойността на застраховката.

2.5. ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да прави промени в началния час и място на тръгване и часа на пристигане, както и да промени превозвача или авиокомпанията с други при настъпване на причини, които правят невъзможно или нецелесъобразно посоченият в договора превозвач или авиокомпания да изпълни задълженията си. Възможно е разместването на места с цел осигуряването на правата на хора с увреждания. Точният час и място на отпътуване от България, рег.номер на автобуса и телефон на съпровождащия представител от страна на ТУРОПЕРАТОРА се потвърждават 3 дни преди датата на пътуване.

2.6. ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да променя транспортната фирма, осъществяваща пътуването, с оглед броя на записаните туристи по определена програма, без да променя цената, вида и категорията транспортното средство.

2.7. Също така ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да извърши замяна на хотела с такъв от същата или по-висока категория, със същата или близка локация без промяна на общата цена заплатена от ПОТРЕБИТЕЛЯ, в случаите на дублирана резервация, затваряне на съответния хотел или нежелание в последния момент на хотела да приеме туристите.

2.8. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за категоризацията на хотелите предложени в офертите, тъй като те са категоризирани от оторизирани органи в съответната държава.

2.9. ТУРОПЕРАТОРЪТ „ОРИЕНТ 99“ БГ ООД е застрахован по смисъла на чл. 97 от Закона за Туризма, с ЗАД ЕВРОИНС, гр. София , бул. „Христофор Колумб“ № 43, с полица № 03700100004014, копие е неразделна част от договора.

2.10. ПОТРЕБИТЕЛЯ се задължава:

2.10.1. При пътуване извън България да си осигури необходимите лични документи /редовен задграничен паспорт, лична карта/, оформени в съответствие със законите на посещаваната страна и на Република България, като този срок е минимум 6 месеца валидност. В случай, че това не е изпълнено и поради изтекъл срок на документа, ПОТРЕБИТЕЛЯ не е допуснат да премине границите на България, ТО не забавя провеждането на програмата на останалата част от групата и не дължи неустойки на ПОТРЕБИТЕЛЯ за непроведеното пътуване и той губи 100% от сумата.

2.10.2. Ако Потребителят е лице, което няма навършени 18 години, и който ще пътува в чужбина със собствен задграничен паспорт, той трябва да предостави нотариално заверена декларация от двамата родители, че са съгласни със заминаването му в посочената страна на посочената дата (ако непълнолетният пътува заедно с един от родителите си, необходимо е той да притежава нотариално заверено съгласие от другия родител). В случай, че това не е изпълнено и поради неправилно попълнена декларация, ПОТРЕБИТЕЛЯ не е допуснат да премине границите на България, (ТО) не забавя провеждането на програмата на останалата част от групата и не дължи неустойки на ПОТРЕБИТЕЛЯ за непроведеното пътуване.

2.10.3. Да заплати в пълен обем и в установените в настоящия Договор срокове стойността на туристическите услуги.

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

2.10.5. При инциденти, нанесени щети на хотели, превозни средства, на трети лица от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, той е длъжен да възстанови на място установените щети. Ако бъде задържан от контролни органи Потребителя носи сам отговорност за себе си и Туроператор не е длъжен с нищо към него.

2.10.6. ПОТРЕБИТЕЛЯ, 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.

2.10.7. ПОТРЕБИТЕЛЯ сам да уреди завръщането си в случай, че по независещи причини от ТУРОПЕРАТОРЪТ бъде върнат от граничен пункт и прекрати пътуването си, няма право да претендира за възстановяването на каквито и да е суми.

2.11. Потребителят има право: Не по-късно от 7 дни преди датата на пътуването да прехвърли правата и задълженията си по настоящия Договор на трето лице, което отговаря за пътуването. В този случай и двамата са солидарно отговорни пред ТУРОПЕРАТОРЪТ за заплащане на общата цена на пътуването, както и на всички допълнителни такси, налози или други допълнителни разходи, произтичащи от прехвърлянето. Третото лице декларира върху договора, че приема прехвърлянето и изляко е съгласно с условията на договора и приложенията към него, както и че запознат с информацията за пътуването, както и всички допълнителни разходи преди приемането на прехвърлянето.

2.12. ПОТРЕБИТЕЛЯ има право да прекрати договора за ТП 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 местото на дестинацията или в непосредствена близост до него, които засягат значително изпълнението на туристическия пакет/ТП или пререза на пътници до дестинацията. При прекратяване на договора за ТП съгласно настоящата точка ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право на пълно възстановяване на всички направени плащания за туристическия пакет, но няма право на допълнително обезщетение. Това право ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да реализира, ако официалния удостоверителен орган на съответната държава декларира със съответния официален документ наличието на непреодолими и извънредни обстоятелства.

2.13. ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати договора при условията и съгласно чл. 89, ал. 7 и ал. 8, от ЗТ

2.14. Условия за издаване на визи - За пътувания в държави, за които се изискват визи за български граждани. ТО ще съдейства на ПОТРЕБИТЕЛЯ като му предостави необходимите документи - хотелска, самолетна резервация или билет, ваучер. ПОТРЕБИТЕЛЯ е длъжен да заплати таксите за визата. Непредставянето на документите и незаплащането на таксите или невъзването в посолството на лично интервю, ако е необходимо, се счита за отказ от пътуването по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ. Издаването на виза за съответната държава е в компетенцията единствено на посолството и не се гарантира от ТО. В случай на отказ от страна на Посолството платените от ПОТРЕБИТЕЛЯ такси за издаване на визата не се връщат.

2.15. ТУРОПЕРАТОРА може да отмени пътуването:

2.15.1. Ако не е набран необходимия минимален брой участници упоменат във всяка предварителна програма, както следва в следните срокове:

а) 20 дни преди започването на изпълнението на туристическия пакет – в случай на пътувания с продължителност, по-голяма от 6 дни;

б) 7 дни преди започването на изпълнението на туристическия пакет – в случай на пътувания с продължителност от два до 6 дни;

в) 48 часа преди започването на изпълнението на туристическия пакет – в случай на пътувания с продължителност, по-малка от два дни

2.15.2. 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 /платени застраховки, глоба за върнати билети, визови такси и други/. Извършените фактически разходи се удостоверяват с надлежно оформени документи.

III. ЦЕНИ И ПЛАЩАНИЯ

Чл.3.1. Плащането се извършва в лева, в брой или по банков път по сметката на ТУРОПЕРАТОРЪТ и съобразно официалния фиксинг на БНБ в деня на плащането (в случай, че организираното пътуване е с цена обявена в лева и в чужда валута).

3.2. Ранните записвания са валидни при резервация и съответното процентно плащане, направени в рамките на обявените за всеки хотел, ако пълният процент не бъде заплатен до определената дата резервацията се таксува на следваща по висока тарифа.

3.3. Всяка промяна на име на турист или дата на пътуване по резервация за ранно записване, се таксуват и заплащат по стандартни цени към момента на промяната.

3.3.1 За всяка една промяна (хотел, име на турист, дата, вид помещение) по договора след сключването му, по вина на потребителя, се удържа такса в размер на 40 лева.

3.4. Потребителя има право в срок до 72 часа след като е внесъл депозит за резервация по ранно записване и въсякъв друг вид резервация да се откаже без да дължи неустойка и да му бъде възстановен пълния размер на внесената сума. В случай на отказ от пътуване и невъзможност да се смени датата на пътуване без уважителна причина след упоматия от 72 часа, Туристът резервирал и внесъл депозит за ранно записване или по договор на стандартни цени дължи неустойка съгласно условията за анулация на ТП.

3.5. Увеличението на пакетната цена е възможно, но не по-късно от 20 дни преди деня на пътуването и /или при наличието на една от следните причини: увеличаване стойността на транспортните разходи, в т. ч. на горивото; увеличаване размера на такси, свързани с ползвани услуги по договора, като летищни, пристанищни и други такси; Промяна в обменния валутен курс, относим към договора, в периода между сключването му и датата на отпътуването и (в случаите, в които туроператора плаща на чуждестранния си съконтрагент в USD). Увеличението на цената трябва да бъде икономически обосновано и да съответства на изменените разходи.

3.6. Увеличението на цената, съгласно чл. 3.5. и до 8% от цената на пакета става от страна на ТУРОПЕРАТОРЪТ. Когато увеличението на цената надхвърля 8 на сто от общата цена туристическия пакет, ПОТРЕБИТЕЛЯТ, съгласно чл. 88, ал. 2 има право: В срок не по-късно от 3 дни считано от датата на уведомлението за промяната в цената да приеме предложената промяна или да прекрати договора без да заплаща такса за прекратяване на същия. В случай, че използва правото си за прекратяване, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да приеме туристически пакет-заместител със същото или по –високо качество, ако ТУРОПЕРАТОРЪТ предлага такъв. В случай на по-ниско качество, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право на съответното намаление. В случай че договорът за туристически пакет предвижда възможност за увеличение на цената, тогава пътуващият има право на намаление на цената на туристическия пакет, съответстващо на всяко намаление на разходите по ал. 3, т. 1 – 3, когато намалението е настъпило след сключването на договора до започване на изпълнението на туристическия пакет.

3.7. Съгласно чл. 88, ал. 4 ЗТ ТУРОПЕРАТОРЪТ уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯТ за промяната на цената на пакета, както и всички последици от това. ТО може да изпрати уведомлението включително и на посочения от ПОТРЕБИТЕЛЯ електронен адрес за кореспонденция и това връщане ще се счита за редовно и получено. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не върази в 3-дневен срок , съответно не е уведомил ТУРОПЕРАТОРА кое от посочените свои права ползва, страните приемат, че същият е съгласен с извършената промяна, като ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да заплати разликата на ТО.

3.8. Когато договорът за туристически пакет бъде прекратен съгласно 3.6. и ПОТРЕБИТЕЛЯТ не приеме туристически пакет-заместител, ТУРОПЕРАТОРЪТ възстановява всички плащания, които е получил от ПОТРЕБИТЕЛЯ или от негово име, без необосновано забавяне и при всички случаи – не по-късно от 14 дни след прекратяването на договора. Когато увеличението е до 8% ПОТРЕБИТЕЛЯ няма право на отказ без неустойка.

3.9. ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава пряко или чрез туристическия агент да информира в писмена форма ПОТРЕБИТЕЛЯ за промяната в пакетната цена и / или при значителна промяна на някоя от основните клаузи в договора в срок до 2 дни от възникване на обстоятелствата по чл.3, ал.5, от настоящите Общи условия и / или в двудневен срок, считано от настъпване на промяната, но не по-късно от 20 дни от изпълнението на ТП.

3.10. В случай на не заплащане в определените срокове по договора, ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да анулира извършената резервация, включително като развали договора без да носи отговорност, със съответните последици за ПОТРЕБИТЕЛЯ загуба на внесенния депозит. Потребителят има право да получи обезщетение на стойност, равна на предоставения депозит при пълно неизпълнение на договора от ТУРОПЕРАТОРА и по вина на последния.

IV. НАСТАНЯВАНЕ

Чл. 4.1. Стаята на ПОТРЕБИТЕЛЯ е резервирана след 14.00 часа в деня на настаняване и трябва да се освободи до 12.00 часа в деня на напускане. Всеки по-дълъг престой се заплаща допълнително на място от туриста.

4.2. Преди настаняване или след напускане съобразно обявените часове не се ползват никакви услуги в хотелите или същите се ползват срещу допълнително заплащане.

4.3. Броят на храненията се определя в зависимост от броя на резервираните и заплатени ношувки при съответния режим: само закуска, закуска и вечеря или All Inclusive (всичко включено). При настаняването в хотели на база ALL INCLUSIVE (храна и местни алкохолни и безалкохолни напитки) храненията започват винаги от обяд или вечеря в зависимост от правилника на съответния хотел, никога не започват от закуска!

Започването на даден пакет при настаняване с обяд, той приключва със закуска последния ден. При започването с вечеря, приключва с обяд!

4.4. Неизпълнението или злоупотребата с режима на хранене се санкционират от управата на хотела.

4.5. При настаняване на трима души в стая с три легла в стандартна стая третият човек ползва отстъпка от цената и бива настанен на допълнително легло. Трети възрастен или деца се настаняват в стандартно легло, само ако се заплати фамилна стая или апартамент.

4.6. Настаняването в стаи с изглед към морето или стаи в основната част на хотела се извършва само в случаите, когато е обявено доплащане за това и е заплатено предварително в офисите или представителствата на ТУРОПЕРАТОРЪТ.

4.6.1. PROMO или ECONOMY стаи в хотелите са стаи на по-ниска цена с оглед на по-малък размер, крайна стая, без тераса, приземен етаж, по-малка баня, по старо обзавеждане или някакъв друг проблем;

4.7. Точният час и място на отпътуване от България, номер на автобуса и съпровождащия водач от ТА „ОРИЕНТ 99“ БГ се съобщават два дена преди тръгване в седмицата на самото пътуване!

4.8. ТУРОПЕРАТОРЪТ извършва настаняване в превозното средство по реда на записването след настаняване на предплатени предни седалки. Изключения са възможни при инвалиди, бременни жени, с оглед на възрастта, здравословното състояние на ПОТРЕБИТЕЛЯ и други подобни.

4.9. Намаленията за деца са валидни само при настаняване с двама възрастни в стая и настаняването е на доп. легло.

4.10. Всички деца имат седалка в автобуса!

V. АНУЛАЦИОННИ УСЛОВИЯ И НЕУСТОЙКИ

Чл. 5.1. ПОТРЕБИТЕЛЯ има право да се откаже от пътуването без санкция до три работни дни след записване и вноса на депозит.

5.2. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ реши да анулира потвърдена резервация по причини независими от „Ориент 99“ БГ това трябва да бъде направено писмено и лично от лицето, подписало заявката за услуги.

5.3. След изтичане на срока по Чл. 3.4 и до 60 дни преди датата на пътуването само по резервации на стандартни цени - такса резервация – 40 лв. За всяка промяна относно резервация след първоначалното записване се удържа такса в размер на 40 лева. В случай на отказ от пътуването и прекратяване на договора от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ТУРОПЕРАТОРА удържа следните неустойки:

5.4. При пътуване в страната или чужбина при направена резервация с включени отстъпки за Рано записване и отказ на потребителя след изтичане на срока по Чл. 3.4. същият дължи неустойка в размер на 95% от цялата вносна сума и съгласно условията на конкретния хотел:

5.5.1. За резервации направени по тарифи РАННИ ЗАПИСВАНИЯ губи 95% от вносният депозит!

5.5.2. За автобусни програми по редовни цени:

а) от 59 до 30 дни преди датата тръгване – 30% от общата сума на пътуването или размера на депозита

б) от 29 до 20 дни преди датата на тръгване – 50% от сума от общата сума на пътуването

в) от 19 до 14 дни преди датата на тръгване – 80% от сума от общата сума на пътуването

г) по-малко от 14 дни до началото на ТП – 100%, от пълната стойност на пътуване

5.5.3. За самолетни програми по редовни цени:

до 91 дни преди датата на тръгване - такса резервация - 40 лева на възр., освен в случаите когато има издаден самолетен билет.

Тогава важат условията на превозвача.

б) от 90 до 31 дни преди датата на тръгване- 50 % от общата сума на пътуването

в) от 30 до 15 дни преди датата на тръгване -80 % от общата сума на пътуването

г) по-малко от 14 дни до началото на ТП – 100%, от пълната стойност на пътуване

5.5.4. За Новогодишни пътувания:

а) до 91 дни преди датата на тръгване - такса резервация - 40 лева на възрастен, освен в случаите когато има издаден самолетен билет.

Тогава важат условията на превозвача.

б) от 90 до 60 дни преди датата на тръгване- 30 % от общата сума на пътуването

в) от 59 до 31 дни преди датата на тръгване -50 % от общата сума на пътуването

г) от 01 декември – 100% от общата сумата на пътуването

VI ОТГОВОРНОСТ

Чл.6.1. По Чл. 93. от ЗТ ТУРОПЕРАТОРА носи отговорност за всяко неизпълнение и неточно изпълнение на своите задължения (услугите, вкл. в туристическия пакет) по договора независимо от това, дали тези задължения следва да бъдат изпълнени от него или от негови контрагенти. ТУРОПЕРАТОРА не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение или от неточно изпълнение на договора, които се дължат на:

а) поведението на потребителя;

б) действията на трето лице, несвързано с изпълнението на договора, които не могат да се предвидят или избегнат;

в) непреодолима сила или събитие, което не може да се предвиди или избегне от страна на туроператора или неговите контрагенти при добросъвестно изпълнение на техните задължения.

6.2.ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност и не прекратява вече сключен договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ в случай на всякакъв вид промоции, намаления по дадена оферта предоставена от контрагентите на по късен етап. Промоциите и всякакъв вид намаления са валидни само за нови резервации от деня на промоцията.

6.3 Поведение:

6.3.(1). Когато приемете да участвате в организирано пътуване с група, вие се съгласявате да се съобразявате с решенията на водача на групата. От всички пътници се очаква да имат подходящо поведение спрямо останалите пътници и персонала, с които са в контакт по време на пътуването. Агенцията си запазва правото да прекъсне пътуването на турист, който с поведението си предизвиква раздразнение, проблеми или щети на останалите пътници, персонала или обектите. В този случай ние ще изискваме туристът да напусне групата на първото възможно място, без да носим никаква отговорност или финансова компенсация, свързана с неговото прибиране или неизползването част от туристическия програма.

6.4 Когато отговорността на контрагентите на ТУРОПЕРАТОРА за вреди, причинени от неизпълнение 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.

6.5. 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 /платени застраховки, глоба за върнати билети, визови такси и други/. Извършените фактически разходи се удържават с надлежно оформени документи.

6.6 Туроператорът не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение или неточно изпълнение на настоящия Договор, ако причините за това се дължат на:

(1) ПОТРЕБИТЕЛЯ;

(2) Действия на трето лице, несвързано с изпълнението на Договора, които не могат да се предвидят или избегнат;

(3) 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. По време на пътуването като такива се считат влошени метеорологични условия, усложнена

обстановка по пътищата, забяване на граничните пунктове, оказване на помощ на турист, национални и религиозни празници, масови обществени мероприятия, стачки, воени конфликти, и ограничения, природни бедствия, промяна на работно време на музеи и обекти, техническа авария или проблем с превозното средство по време на път и други изключителни обстоятелства.

Като непреодолима сила или събитие по време на пътуването или непосредствено преди него, се счита явление, което не може да се предвиди или избегне, от страна на туроператора или неговите контрагенти при добросъвестно изпълнение на техните задължения. В тези случаи ТО си запазва правото на разместване на елементи и промени в програмата и на действия според конкретно възникналата ситуация, без да носи отговорност и да дължи неустойка за това. В хипотезата на случайно събитие или непреодолима сила страната, която се позовава на същите следва да представи надлежен документ/сертификат и др./, който удостоверява форсмажор, издаден от органа по правилата на местната компетентност на държавата, за която е налице хипотеза на форсмажор. При спазване на тези правила и представяне на съответния документ, ТО се задължава да изпрати на ПОТРЕБИТЕЛЯ сума, равностойна на възстановената от партията контрагент/туроператор, хотелиер и т.н./, в срок от 14 работни дни, считано от датата на получаването!

(4) ТУРОПЕРАТОРА не носи отговорност пред туристите за съхранение на личния багаж, пари, ценности, документи и други, включително оставени в стая на хотел или студио. В подобни случаи ТО лично или чрез негови контрагенти съдейства на потърпевшия до степен, при която не се нарушава туристическия програма на цялата група. Търсене на забравени вещи се извършва от ПОТРЕБИТЕЛЯ за негова сметка.

(5) ТУРОПЕРАТОРА не носи отговорност, не възмездява и не компенсира туристи, които са се отказали от консумация на отделни услуги ли по свое желание са се отклонили от програмата и по тази причина са пропуснали едни или други услуги. ТУРОПЕРАТОРА не възмездява и не компенсира туристи за разходи извън туристическия пакет. ТУРОПЕРАТОРА не поема разходи, свързани с консумацията на храни и напитки извън стандартния пансионат, договорен в туристическия пакет.

6.7. При отказ на граничните служби да допуснат влизане на ПОТРЕБИТЕЛЯ на територията на съответната държава, ТО

не носи отговорност и не дължи връщане на заплатената за туристическото пътуване цена!

6.8. Ако ТУРОПЕРАТОРА направи значителна промяна в някои от съществените Клаузи от Договора за организирано пътуване, той е длъжен да уведоми незабавно ПОТРЕБИТЕЛЯ. ПОТРЕБИТЕЛЯ се задължава да уведоми за решението си относно направените промени в срок до 3 дни след получаване на уведомлението от ТУРОПЕРАТОРА. Потребителят декларира, че посочените от него в Договора телефони, електронен адрес (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 развлечения 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 за организирано пътуване.

6.9. Приемането на промените по предходния член се удостоверява с допълнително споразумение към Договора за организирано пътуване.

6.10. При доброволно прекратяване на почивката от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ /по време на ползването й/ всички допълнителни разходи, включително и транспортните са за негова сметка. Претенции за връщане на част от стойността на заявените и платени услуги не може да бъдат предявявани, респективно ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност.

6.11. При подадени грешни или неверни данни, както и при използване на документи, обект на престъпление (по смисъла на НК) от ПОТРЕБИТЕЛЯ, които станат повод за невъзможност за предоставяне на заявените услуги, Туроператорът има право да анулира пътуването, удържайки като неустойка в размер на 100 % от платените суми по договора.

6.12. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да получи обезщетение от ТУРОПЕРАТОРА за всички имуществени и неимуществени вреди, претърпени в резултат на липсата на съответствие с договора за туристически пакет. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право на обезщетение за претърпени вреди, когато ТУРОПЕРАТОРЪТ когато липсата на съответствие се дължи на: пътувания; трето лице, несвързано с предоставянето на включените в договора за туристически пакет туристически услуги, и не може да се предвиди или да се предотврати или на непреодолими и извънредни обстоятелства. Във всички случаи сумата, изплащана от ТУРОПЕРАТОРЪТ в качеството си на обезщетение за вреди не може да превишава стойността на ТП.

6.13. Потребителят има задължение да съобщава за всяка липса на съответствие, която той забележи в хода на изпълнението на туристическия пакет, съгласно чл. 90, ал. 2 ЗТ.

VII ПОВЕРТЕЛНОСТ И ЛИЧНИ ДАННИ

Чл.7.1. С настоящото „ОРИЕНТ 99 БГ“ ООД, е администратор на лични данни и спазва всички изисквания на ЗЗЛД, както и Регламент 2016/679. Подробна информация относно събирането и обработването на лични данни, ще намерите в Политиката за защита на данните на нашия уебсайт (<http://www.orient99.com/confidentiality>), както и в уведомлението за поверителност към сключвания договор за туристически пакет.

VIII. СПОРОВЕ И РЕКЛАМАЦИИ

Чл. 8.1. Всички спорове, касаещи изпълнение на настоящия договор, се решават по взаимно съгласие на страните. В случай, че съгласието не може да бъде постигнато, те ще се отнасят за разглеждане в компетентен български съд.

8.2 При сключване на договора ТУРОПЕРАТОРА уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ за наличните процедури за разглеждане на жалби и за възможността за алтернативно решаване на потребителски спорове (АРС) от органи за АРС съгласно Закона за защита на потребителите и когато е приложимо, информация за органа за АРС, в чийто обхват попада търговецът, и за платформата за онлайн решаване на спорове съгласно Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (ОВ, L 165/1 от 18 юни 2013 г.), който е посочен на онлайн платформата на Европейската комисия. Така също може да отпрати своята жалба към КЗП на следния адрес: www.kzp.bg

8.3. В случай, че по време на пътуването се установят факти на неизпълнение или неточно изпълнение на условията по настоящия Договор за ТП, ПОТРЕБИТЕЛЯ е длъжен незабавно да уведоми и запознае ТУРОПЕРАТОРЪТ или неговия представител на място с възникналия проблем за да може незабавно да бъде остранен. Оплаквания, незаявиени на място в хотела или пред представител на туроператора, които за първи път са повдигнати след края на престоя на туристите, ХОТЕЛЪТ и ТУРОПЕРАТОРЪТ имат право да не се разглеждат. Всеякакви услуги извън пакетите и услугите на Туроператора, които са закупени и платени на място от други контрагенти за такива услуги и за рекламации към такива услуги ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност.

8.4. Рекламации на ПОТРЕБИТЕЛЯ, по повод предоставеното качество и изпълнението на ТП, желателно е да се извършат писмено или устно в офиса на Туроператора/Турагента в 14-дневен срок от момента на завършването на ТП. Правото на рекламация и/или претенция се упражнява само от засегнатото лице или упълномощено с нотариално пълномощно от него, вкл. при договор в полза на трето лице. ТУРОПЕРАТОРЪТ разглежда получената рекламация в месечен срок.

8.5. Всякакви услуги извън пакетите, закупени от Туроператора и платени в Република България, които са закупени и платени на място от туристите следва да се предявяват към посрещания туроператор или към фирмата, която ги е предоставила. За такива услуги и за рекламации към такива услуги Туроператорът не носи отговорност.

8.6. ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава а срок от 30 дни след получаване на рекламацията да даде своето становище по нея на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

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

Настоящият договор е изготвен и заверен в два еднобразни екземпляра – един за ПОТРЕБИТЕЛЯ и един за ТУРОПЕРАТОРА. Двете страни се съгласяват, че писмената форма е точна и коректна. Този Договор влиза в сила от датата на подписването и е валиден до крайната дата на пътуването.

С полагането на подпис от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ под настоящия Общи условия към Договор за туристически пакет потвърждава, че е запознат със същите и ги приема. Така също, с полагането на подписа си Потребителя декларира, че е получил всички приложения, преддоговорна информация, декларации към него и всичко описано в чл. 16 на Договора за организирано туристическо пътуване.

При направена резервация онлайн и при заплащане на депозита от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ се счита, че договора за предоставяне на туристически пакет е сключен, както и че всички права и задължения по него и настоящите общи условия са възникнали и приети от Потребителя.