

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ОРГАНИЗИРАНО ПЪТУВАНЕ

I. РЕЗЕРВАЦИЯ И ЗАПЛАЩАНЕ

Чл. 1. (1) ПОТРЕБИТЕЛЯ може да направи резервация за пътуването чрез туристическия агент в страната или директно в офисите на ТУРОПЕРАТОРА, включително по интернет или по телефона. Когато резервацията е направена в туристическа агенция, всички въпроси, свързани с пътуването се уреждат само чрез нея.

(2) Резервацията се пази 24 часа и се счита за валидна след попълване на договор за организирано пътуване / резервационна бланка/ и внасяне на депозит.

(3) След потвърждаване на резервацията между ТУРОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ съществува договор и условията са задължителни за двете страни. Лицето, направило резервацията, гарантира пред ТУРОПЕРАТОРА плащането на дължимата сума от свое име и от името и със съгласието на всички други лица, вписани в заявката.

Чл. 2. (1) При резервиране на туристически услуги, ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да заплати депозит в размер на 30% от стойността на заявените услуги, съответно 50% за самолетните пътувания, за всяко лице или пълната стойност, ако до деня на заминаване остане по-малко от 7 дни за пътуване в страната или 21 дни за пътуване в чужбина.

(2) **Промяна на цената** е възможна при: промяна на транспортни разходи /гориво/, леищци, пристанищни и др. такси; промяна с повече от 5% на валутния курс в периода м/у датата на сключване на договора и отпътуването; непредвидено покачване на цените от страна на партньорите ни, както и в други обективно наложителни случаи;

(3) ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава да информира в писмена форма ПОТРЕБИТЕЛЯ за промяната в пакетната цена в срок до 3 дни от възникване на обстоятелствата по предходната алинея.

(4) В тези случаи по предходната алинея ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право:
- да приеме промяната в пакетната цена в срок до 3 дни след като бъде информиран за нея чрез заплащане на дължимата сума;
- да не приеме промяната в пакетната цена и да се откаже от пътуването, като заяви това в срок до 3 дни от уведомяването му.

II. АНУЛАЦИЯ

Чл. 3 Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ реши да анулира потвърдена резервация, това трябва да бъде направено писмено и лично от лицето, подписало заявката за услуги.

Крайният срок, в който ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да се откаже от договора (анулация), без да дължи неустойка е 21 дена преди датата на пътуването, независимо дали се касае за пътуване в страната или в чужбина.

,като при самолетните програми задължително се удържа цената на самолетния билет.

(2) В случай на отказ от пътуването и прекратяване на договора от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ТУРОПЕРАТОРЪТ удържа следните неустойки:

1. при пътуване в чужбина:
 - а) между 20-14 дни – 50% от общата стойност на пътуването
 - б) между 13-7 от – 80% от общата стойност на пътуването
 - в) по-малко от 7 дни преди датата на пътуването - 100% от общата стойност на пътуването
2. при пътуване в страната:
 - а) между 20-10 дни преди датата на пътуването – 50% от общата стойност на пътуването
 - г) между 9-3 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.

(3) При анулация на пътуването поради болест или други лични причини, свързани с ПОТРЕБИТЕЛЯ, той губи платените на ТУРОПЕРАТОРА суми в съответствие със сроковете на анулация и в размерите по ал. 2, респективно дължи заплащане на тези суми, в случай, че не ги е платил.

(4) В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ прекрати своята почивка/екскурзия/ през времетраеното й по свое желание, всички допълнителни разходи, включително и транспортните са за негова сметка. В този случай не може да има претенции за връщане на част от стойността на заявените услуги.

(5) При всички случаи на анулация на направената резервация, ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да възстанови на ТУРОПЕРАТОРА направените разходи във връзка с резервирани самолетни билети, съгласно анулационните условия на конкретния авиопревозвач.

чл.4 При закупуване на екскурзии, почивки и програми с намаления, при Ранни записвания, както и при закупуване на ваучери от различни системи (Deals.bg, Grabo.bg, SuperDeal.bg, Dalavera, Sdelkite, VipOfeta, Great, Napolovina, Nisme.bg, Ofertomat, HarryDeal, BGKasichka, Lapni, HitSeni и други), не се приемат анулации и не се възстановяват суми. Същото важи и при празнични и специални програми като Велиден, Гергьовден, Коледа, Нова година и други. При закупуване на Билети за Формула 1 и билети за концерти, при поръчан и вече закупен билет сумата не се възстановява, а се доставя билета на самия клиент.
В тези случаи не важат условията по чл.3 от точка 2 - Анулации.

III. ВИЗИ

Чл. 5. (1) За осъществяване на някои пътувания е необходимо получаване на виза. Стойността на визите не е включена в цената на пътуването и се заплаща допълнително от ПОТРЕБИТЕЛЯ. ТУРОПЕРАТОРЪТ може да окаже пълно съдействие на ПОТРЕБИТЕЛЯ при уреждане на необходимите за съответното пътуване визови формалности. В зависимост от нормативната уредба на отделните страни, понякога може да се наложи ПОТРЕБИТЕЛЯТ самостоятелно да извърши процедура по издаване на виза, като в този случай ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава да информира ПОТРЕБИТЕЛЯ за необходимите документи.

(2) 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. 28 от ЗТ

IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

Чл. 6. (1) ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава:

1. да предостави в съответствие с условията на този договор туристическите услуги, заплатени от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

2. да осигури на ПОТРЕБИТЕЛЯ задължителна застраховка "Медицински разходи при болест и злополука" за пътуванията извън страната в съответствие със стандартните условия на застрахователните дружества, които представлява, като предостави на ПОТРЕБИТЕЛЯ оригинал на застрахователната полица преди началото на пътуването. За определени туристически пакети стойността на застраховката може да не е включена в цената, като същата следва да се заплати допълнително от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

3. по искане на ПОТРЕБИТЕЛЯ да го застрахова (срещу допълнително заплащане по съответните официални тарифи на съответното застрахователно дружество) от други рискове по време на пътуването.

4. Съгласно изискванията по чл. 42 от ЗТ, Туроператорът има сключена застраховка 'Отговорност на Туроператора' с ЗЕАД "Интерамерикан България" - гр. София, бул. Ал. Стамболийски 55, ет.7. Застрахователната полица е с номер № 1000615080/00 от 26.10.2011г. Потребителят се запознава с условията на сключената застраховка преди началото на пътуването.

(2) ТУРОПЕРАТОРЪТ има право:

1. да се откаже от договора, без да носи никаква отговорност, ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не извърши плащания в установените срокове и по този начин прояви недобросъвестност при изпълнение на своите задължения. Фактът за извършено плащане се удостоверява с надлежно оформен документ. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е внесъл депозит, но не е извършил в установените срокове допълненията до пълната цена на пътуването, се счита, че се отказва от пътуването и депозитът не се връща.

2. да промени превозвача с друг превозвач при настъпване на причини, които правят невъзможно или нецелесъобразно посоченият в договора превозвач да изпълни задълженията си, като уведомява за това ПОТРЕБИТЕЛЯ в срок до 24 часа преди датата на отпътуване.

3. да промени часа на тръгване при промяна на превозвача или настъпване на други обективни причини, които налагат това, като уведоми своевременно ПОТРЕБИТЕЛЯ.

4. да променя местата за настаняване на ПОТРЕБИТЕЛЯ в превозното средство с цел настаняване на майки с деца, бременни жени, възрастни хора и при наличие на други подобни обективни причини;

Чл. 7. (1) ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава:

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

2. ако Потребителят е лице, който няма навършени 18 години и който ще пътува в чужбина със собствен заграничен паспорт, той трябва да представи нотариално заверена декларация от двамата родители, че са съгласни да замине 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).

3. Осигуряването на валиден заграничен паспорт и всички други документи, изисквани от законодателството на съответната държава, е задължение на КЛИЕНТА. Караджь Турс не може да поема отговорност за принудителни анулации на пътувания поради нередовни, неправилно попълнени или липсващи документи.

4. да заплати в пълен обем и в установените в настоящия Договор срокове стойността на туристическите услуги.

5. Да спазва законите на страната, за която пътува.

6. Потребителят, 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.

7. При групови пътувания ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да се върнат в Р България с групата.

8. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да се явяват навреме на уточнените от водача сборни пунктове. Всички разходи, претърпени от тях поради закъснение или неявяване и последващо изпускане на автобуса са изцяло за сметка на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, независимо от причината за закъснението.

9. Да спазват указанията на ТУРОПЕРАТОРА, включително правилата за организация на туристическите пътувания, както и законодателството на държавата по дестинация на пътуването.

(2) Потребителят има право: в срок до 15 дни преди датата на пътуването да прехвърля правата и задълженията си по настоящия Договор на трето лице, което отговаря на всички изисквания за пътуването. В този случай и двамата са солидарно отговорни пред ТУРОПЕРАТОРА за заплащане на общата цена на пътуването. 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 освен в случаите, когато поради изисквания на превозвачите е невъзможно смяна на име и прехвърляне на тези права и задължения на трето лице. Във връзка с промяната на страните по договора е възможно да се наложи допълнение, което е изцяло за сметка на встъпващия в договора ПОТРЕБИТЕЛ.

V. ОТГОВОРНОСТ

Чл. 8. (1) ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност и не възстановява суми за изцяло или частично непроведени пътувания поради невявяване на ПОТРЕБИТЕЛЯ на определените за отпътуване място и време.

(2) Суми за заявени, но неизползвани изцяло или частично по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ услуги не се възстановяват от ТУРОПЕРАТОРА.

Чл. 9. (1) В случай, че по време на организирано пътуване ПОТРЕБИТЕЛЯТ нанесе телесни и причини имуществени и морални щети на контрагенти на ТУРОПЕРАТОРА, персонал или трети лица, всички възникнали в резултат на това разходи са за сметка на виновното лице.

(2) ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за вреди като смърт, телесни повреди или заболяване на лицата, включени в резервацията, които вреди са причинени от неизпълнение или неточно изпълнение на Договора за туристически услуги и на настоящите Общи условия, ако причините за това се дължат на:

1. Потребителя
2. действия на трето лице, несвързано с изпълнението на Договора;
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.

Чл. 10. ТУРОПЕРАТОРЪТ може да отмени пътуването, ако не е набран необходимия минимален брой участници, упоменат в резервацията, 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 /платени застраховки, глоба за върнати билети, визови такси и други/. Извършените фактически разходи се удостоверяват с надлежно оформени документи.

Чл. 11. (1) ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност пред ПОТРЕБИТЕЛЯ 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, анулация или прекъсване на пътуването по лични и форсмажорни причини, анулация на туристическите пътувания дължащи се на трети лица – собственици и/или оператори на местата за настаняване и др.

(2) ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност пред ПОТРЕБИТЕЛЯ и при загуба или повреда на багажа по време на пътуването, включително при отказ на упълномощените органи на държавата по дестинация да издадат виза на последния.

Чл. 12. При отказ на граничните служби да допуснат влизане на ПОТРЕБИТЕЛЯ на територията на съответната държава, ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност и не дължи връщане на заплатената за туристическото пътуване цена.

VI. ПРОМЯНА НА УСЛОВИЯТА НА ДОГОВОРА

Чл. 13. (1) Ако ТУРОПЕРАТОРЪТ направи значителна промяна в някои от съществените клаузи от настоящия Договор, той е длъжен да уведоми ПОТРЕБИТЕЛЯ.

(2) ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да уведоми за решението си относно направените промени в срок до 3 дни след получаване на уведомлението от ТУРОПЕРАТОРА. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не приеме промените, ТУРОПЕРАТОРЪТ му предлага друго пътуване при адекватни условия. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не приеме предложеното, той може да се откаже от Договора, без да дължи неустойки, но следва да възстанови на ТУРОПЕРАТОРА направените от последния разноски във връзка с отказаната резервация. Замяна на транспортното средство /самолет, автобус/, хотел или заведение за хранене и развлечения с друг от същата или по-висока категория или класа без промяна на цената не се счита за значителна промяна на Договора.

(3) Потребителят декларира, че посочените от него в Договора телефони, факс, e-mail действително могат да бъдат използвани от ТУРОПЕРАТОРА при необходимост.

(4) Всяка от страните има право да поиска изменение или да прекрати договора във връзка със съществени изменения на обстоятелствата, при които е сключен договора.

(5) Караджъ Турс не носи отговорност за неизпълнение или неточно изпълнение на договора, ако причините за това се дължат на: КЛИЕНТА; действия на трети лица, несвързани с изпълнението на договора; непреодолима сила или събитие, форсмажорни събития, стачки, метеорологични условия, което не може да бъде предвидено или избегнато от страна на Караджъ Турс или контрагентите му при добросъвестно изпълнение на задълженията им.

VII. Други плащания, не включени в цената:

Чл. 14. (1) В случай на промяна по-вече направена резервация или отказ от резервация, извън анулационният срок (посочен в ПРИЛОЖЕНИЕ 1), КЛИЕНТА заплаща при всяка промяна, такса обработка на документи - 10.00 (десет) лева на човек.

Чл. 14. (2) Допълнителна възможност за предимства, по-предимства, се заплащат по 30.00 лв. на човек (като предни или по-предни места са до 5 ред в автобуса).

VIII. СПОРОВЕ И РЕКЛАМАЦИИ

Чл. 15. Всички спорове по изпълнение на настоящия Договор ще се решават с взаимно съгласие на страните. В случай, че съгласие не може да бъде постигнато, те ще се отнасят за разглеждане в компетентен български съд.

Чл. 16. (1) Всички рекламации, свързани със заплатените от ПОТРЕБИТЕЛЯ услуги, трябва да бъдат предадени на място пред представители на ТУРОПЕРАТОРА или пред обслужващата фирма за отстраняване на слабостите. Ако това се окаже невъзможно, ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да изиска от местния представител на ТУРОПЕРАТОРА съставяне на протокол, който да бъде подписан от:

- а) представител на приемащата туристическа фирма,
 - б) администрацията на обекта, предоставящ туристическата услуга, и
 - в) от над 50% от пътуващите туристи.
- (2) в срок от 3 (три) дни след завръщането си ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да представи писмена рекламация при ТУРОПЕРАТОРА или в агенцията, при която е извършено записването. След този срок рекламации не се приемат.
- (3) След съответна проверка от страна на ТУРОПЕРАТОРА, в срок от 30 (тридесет) дни след постъпване на рекламацията, ПОТРЕБИТЕЛЯТ получава писмено становище по заявената рекламация.

Чл. 17. Всички рекламации, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е заявил в писмен вид на място в посещения туристическия обект, както и рекламации, които за първи път са повдигнати след края на престоя на съответното туристическо пътуване, няма да бъдат разглеждани от ТУРОПЕРАТОРА и не подлежат на обезщетяване.

Чл. 18. Във връзка с зачестили негативни прояви от пътуващите туристи по маршрутите на Караджъ Турс, автобусни програми:

- 18.1. Служителите като представители на Караджъ Турс Интернешънъл ООД и водачи на пътуващата група, при наличие на конфликтен турист – пречещ на изпълнението на програмата, водача провежда разговор и предприема мерки, лицето да прояви разбиране и да не създава напрежение в автобуса.
- 18.2. При невъзможност да се успокои турста, то конфликтното лице да бъде свалено от автобуса и предвижването му да е за негова сметка. Програмата за него приключва до сваленето му.
- 18.3. В този случай се съставя ПРОТОКОЛ от водача, който се подписва най-малко от пет туриста свидетели на случая.
- 18.4. Всякакви финансови и други претенции на сваленото лице да се отправят писмено до управителя на Караджъ Турс Интернешънъл – Централен офис.

IX. НЕУСТОЙКИ И ИМУЩЕСТВЕНА ОТГОВОРНОСТ НА СТРАНИТЕ

Чл.19 (1) При отказ на граничните служби да допуснат влизане или излизане на ПОТРЕБИТЕЛЯ от или в съответната държава, ТУРОПЕРАТОРА не носи отговорност и не дължи възстановяване на сумата заплатена за туристическото пътуване.

Чл.19 (2) Турооператора не носи отговорност при загуба или повреда на багажа по време на пътуването.

Чл.19 (3) Караджъ Турс извършва туристически услуги и превоз на пътници единствено с туристическа цел. В случай, че представител на фирмата Караджъ Турс забележи, че пътник се записва с цел транспорт, ползване на пакета за хотелско настаняване и превоз на багаж с търговска цел, то представителя или турооператора има право да сваля този клиент с подписване на тристранен протукол без значение местоположението на групата.

X. ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ

Чл.20 (1) Настоящият договор може да бъде изменен, допълван или анулиран само с двустранни писмени анекси и при спазване на Закона за туризма.

Чл.20 (2) За неуредени клаузи по договора се прилагат разпоредбите на Закона за туризма, Търговския закон, Законът за задълженията и договорите и останалото действащо законодателство на Р. България.

Чл.20 (3) Декларация-ПОТРЕБИТЕЛЯТ предоставя доброволно всички лични данни необходими за организиране на пътуването, а ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава да ги използва само за целта на пътуването-Удостоверение за Администратор на лични данни с Лиценз № 0247961/17.09.2009г.

ТУРОПЕРАТОР.....

ТУРАГЕНТ.....

ПОТРЕБИТЕЛ