

## **ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПЪТУВАНЕ И СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОР С ТРАВЪЛ БУТИК ЕООД:**

### **ФИРМЕНИ ДАННИ НА "ТРАВЪЛ БУТИК" ЕООД:**

Адрес на управление: България, гр. София, 1799, ж.к. Младост 2, бл.204, вх.5, ет.6, ап.108

Адрес на седалище: гр. София, кв. Лозенец, ул. Стоян Михайловски № 6

Удостоверение за туроператорска и агентска дейност № РКК- 01- 7802/05.01.2018 г.

ЕИК 204854847,

„ТРАВЪЛ БУТИК“ ЕООД е вписано като Администратор на лични данни по ЗЗЛД с ИН 435689

Дружеството се представлява от Лена Славчева Гергова – Управител

Застраховка "Отговорност на Туроператора" с полица № 03700100001309/15.11.2017, сключена в ЗД "Евроинс" АД

### **1. Записване, резервации, документи:**

1.1. Записването е възможно по телефон, електронна поща, и в офиса на ТУРОПЕРАТОРА. Резервацията се счита валидна само след сключване на Договора за организирано пътуване, внасяне на депозит и представяне на лични документи. Договорът може да бъде подписан или собственооръчно от ПОТРЕБИТЕЛЯ на място – в офиса на ТУРОПЕРАТОРА, или чрез свой упълномощен представител, или с електронен подпис при записване по телефон и електронна поща, а ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не притежава такъв може да потвърди след получаването на Договора по имейл запознаването с условията по Договора чрез обратен имейл ДО ТУРОПЕРАТОРА с маркер **"Приемам общите условия и съдържанието на договора за организирано пътуване"**.

1.2. При записване, за сключване на Договор за организирано пътуване ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да представи данни по лична карта или международен паспорт: номер, валидност и място на издаване на личния документ, ЕГН, трите имена на кирилица и латиница, адрес и телефон (желателно и електронен адрес)

1.2.1 При условие, че непълнолетни туристи пътуват без или само с единия от родителите си (респ. настойниците си), родителят/лите, настойникът/ците, които не пътуват следва да заверят нотариално декларация, с която удостоверяват, че дават съгласието си детето им да пътува по определена програма (изписва се програмата) за съответния период, като за него ще отговаря (посочват се имената и необходимите данни на лицето, което се задължава с това).

1.3. Необходими документи за пътуване:

1.3.1. За всички туристи по програми, които включват страни извън ЕС, с изключение на Швейцария, Норвегия, Сърбия, Босна и Херцеговина, Албания, Черна гора и Македония – валиден задграничен паспорт със срок на валидност не по-малък от 6 месеца след датата на приключване на пътуването

1.3.2. За туристи над 18 г., по програми, които включват само страни членки на ЕС или Швейцария, Норвегия, Сърбия, Босна и Херцеговина, Албания и Македония- валидна лична карта или валиден задграничен паспорт. Черна гора – валиден задграничен паспорт или лична карта със срок не по- малък от 6 месеца след датата на приключване на пътуването

1.3.3. За деца под 18 г., -валиден документ за самоличност, изискван от съответната държава, със срок на валидност не по-малък от 6 месеца след датата на приключване на пътуването. **За деца под 18 г., пътуващи сами или с единия от родителите – освен необходимият документ за самоличност, допълнително се изисква нотариално заверена декларация от двамата родители, че са съгласни детето им да пътува в чужбина, с телефон на нотариуса. Оригиналната декларация и 2 копия следва да се носят по време на екскурзията.** За деца под 18 г., пътуващи сами или с единия от родителите по програма през територията на Хърватия – нотариално заверена декларация преведена на хърватски или английски език.

1.3.4. Виза – Необходимостта от виза за български граждани е конкретно посочена за всяка програма. Граждани на други страни следва самостоятелно да проверят и изпълнят изискванията за паспортен и визов режим в съответните посолства. При неизпълнение на тези изисквания, агенцията не носи отговорност и всички неудобства и щети, породени от това са за сметка на потърпевшите.

1.3.5. Ваучер, самолетни билети (поименни) и застраховка

1.4. Настаняването в автобуса при автобусните екскурзии се осъществява според реда на записване, като местата се присват в Договора в деня на неговото сключване при записване на ПОТРЕБИТЕЛЯ за съответната екскурзия.

### **2. Цени, срокове и начини на плащане:**

2.1. За самолетни екскурзии и почивки:

2.1.1.Авансово плащане: **Ако не е упоменато друго** депозитът е в размер на 50% от стойността на екскурзията и се внася в момента на заявяване на резервацията и при сключването на Договора за организирано пътуване.

2.1.2.Крайно плащане до 30 дни преди датата на заминаване!

2.1.3.Резервация се потвърждава при внасяне на депозит и се препотвърждава окончателно до 24 ч. след внасяне на първоначалната вноска и подписване на договора.

2.2. За автобусни екскурзии и почивки:

2.2.1. Депозит /авансово плащане/: Ако не е упоменато друго депозитът е в размер на 30% от стойността на екскурзията и се внася в момента на заявяване на резервацията и при сключването на Договора за организирано пътуване.

2.2.2. Окончателно плащане: **Ако не е упоменат друг срок** се извършва не по-късно от 21 /двадесет и един/ дни преди датата на отпътуване.

2.3. Плащането се извършва в лева в брой, с дебитна/кредитна карта или по банков път на сметката на ТУРОПЕРАТОРА: „ Първа Инвестиционна Банка“ ООД, гр. СОФИЯ, IBAN: BG79 FINV91501017118006, BIC: FINVBGSF

2.4. Цените са формирани при курс купува евро / лев на 1.95583 .

2.5. Агенцията си запазва правото да променя цената на екскурзията/почивката, след сключване на договор, но не по-късно от 21 дни преди датата на отпътуване при възникване на следните обстоятелства: промяна в таксите за гориво, промяна на летищните такси, промяна в държавните такси, свързани с мерките за безопасност на летищата, промяна на класата на самолетните билети, промяна на данъчните ставки, промяна на пристанищните такси, промяна в цената на горивото, при която е калкулирана програмата, промяна в обменния валутен курс, относим към договора, в периода между сключването му и датата на отпътуването. В тези случаи агенцията си запазва правото да поиска тези допълнителни разходи да бъдат поети от ПОТРЕБИТЕЛЯ. Увеличението на цената на пакета, но не с повече от 5%, вследствие на обективно посочени причини не може да бъде повод за отказ от страна на туриста.

2.6. Цените са валидни при минимум 35 туристи, освен ако в приложената програма не е упоменато друго.

2.7. Цените за всяка екскурзия включват услуги, подробно описани за всяка програма поотделно.

2.8. Цените за всяка екскурзия не включват входни музейни такси, билети за корабчета, билети за градски транспорт, лични разходи и това, което не е описано изрично в програмата в точка „включва“.

2.9. Когато има намаления и отстъпки от пакетната цена те задължително са упоменати в програмата. Когато не са обявени намаления или отстъпки, означава, че няма такива.

2.10. Допълнителните услуги, мероприятия и услуги, обявени в програмата като такива и с допълнително заплащане се заявяват при сключване на Договора за организирано пътуване и се заплащат при доплащането на екскурзията, тъй като за провеждането им са необходими предварителни резервации и организация, освен ако не е упоменато друго. Изпълнението на заявена от Вас допълнителна туристическа услуга е възможно при определени условия и затова е необходимо, след като сте извършили заявка и заплатили желаната от Вас услуга, да получите потвърждение от страна на ТУРОПЕРАТОРА. ТУРОПЕРАТОРЪТ потвърждава или отказва заявената услуга не по-късно от 7 дни преди датата на заминаване. Ако по обективни причини-изчерпани възможности за резервация, липса на свободни местни екскурзоводи, не сформирани на минимален брой група за съответната услуга, национални празници и почивни дни и др., услугата не може да бъде извършена, внесена сума за заявената услуга ще бъде възстановена в пълен размер не по-късно от 5 дни преди датата на заминаване в офиса, където е сключен договорът. В такъв случай, ТУРОПЕРАТОРЪТ не дължи неустойки и компенсации на ПОТРЕБИТЕЛЯ. Ако ТУРОПЕРАТОРЪТ не може да потвърди заявена допълнителна туристическа услуга, това не може да бъде повод за отказ от пътуването въобще.

2.11. Цените са валидни при настаняване на ПОТРЕБИТЕЛЯ на единична седалка в превозното средство, с което се провежда екскурзията. За настаняване на двойна седалка на един турист се доплащат 30% от стойността на екскурзията при автобусни екскурзии, за самолетните - се уточнява в програмата.

2.12. Не плащане в сроковете по предходните изречения се счита за отказ на Потребителя от пътуването, Договорът се разваля и платените до момента суми остават в полза на ТУРОПЕРАТОРА.

### **3. Анулации:**

3.1. Крайният срок, в който ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да се откаже от договора (анулация) без да дължи неустойка е 30 дни преди датата на пътуването за автобусните екскурзии и 60 дни за самолетните екскурзии. При самолетни екскурзии тази точка е валидна само ако не противоречи на анулационните разпоредби на авиокомпанията, те са упоменати в конкретната програма със самолет. Отказ от пътуване е налице и при не плащане в срок на дължимата по договора цена.

3.1.1 При анулация от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ след срока по т.3.1., той дължи на туроператора неустойка в размер на:

Ако направената анулация е от 29 до 20 дни преди датата на отпътуване, неустойката е в размер на 30 % от цената на пътуването, от 19 до 15 дни – 50 %, от 14 до 7 дни – 70%, от 6 до 3 дни – 80%, под 3 дни се удържат 100%.

3.2. Анулациите за самолетните екскурзии са конкретизирани за всяка отделна програма, към договора. Потребителят има право да се откаже от индивидуално самолетно пътуване без да дължи неустойка само в деня, в който е сключен настоящия договор, **като това правило е в сила, само в случай, че не са издадени самолетни билети по пътуването.**

3.3. При сключване на договор за организирано пътуване в последния момент- в последните 9 (девет) дни преди датата на отпътуване, ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да се откаже, без да дължи неустойка и обезщетение

3.4. При отказ от пътуване на лица с чужди паспорти, поради визови или други документални проблеми, ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да удържи всички необходими неустойки, валидни в условията за пътуване.

3.5. Отказ за пътуване и анулация на туристически услуги от страната на пътуващите се изразява само в писмен вид от титуляра на договора.

#### **4. Права и задължения на страните:**

4.1. ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава:

4.1.1. Да предостави съгласно условията на Договора за организирано пътуване туристическите услуги, заплатени от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

4.1.2. има право да се откаже от договора ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не извърши плащания в установените срокове и по този начин прояви недоброръководност при изпълнение на своите задължения. Фактът за извършено плащане се удостоверява с надлежно оформен документ. В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ е внесъл депозит, но не е извършил в установените срокове доплащанията до пълната цена на престоя, се счита, че се отказва от пътуването и депозитът не подлежи на възстановяване.

4.1.3. ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да направи смяна на транспортното средство с друго от същия вид и категория при наложени обективни обстоятелства, като такива обстоятелства се считат възникнали технически неизправности и др. подобни, след подписването на Договора.

4.1.4. Ако ТУРОПЕРАТОРЪТ направи значителна промяна в хотелското настаняване, местоположението на туристическия обект, цената, периода на пътуване, той е длъжен да уведоми незабавно ПОТРЕБИТЕЛЯ. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да уведоми за решението си относно направените промени в срок от 2 дни след получаване на уведомлението от Туроператора. ПОТРЕБИТЕЛЯТ декларира, че задължително посочените от него за контакт телефони, електронна поща в Договора, са действителни и ТУРОПЕРАТОРЪТ ще може бързо и неотменно да предаде уведомлението. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не приеме промените, ТУРОПЕРАТОРЪТ му предлага друго пътуване на същата, по-ниска или по-висока цена със съответно доплащане или връщане на разликата. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не приеме предложеното, той може да се откаже от Договора, без да дължи неустойки или обезщетение, като ТУРОПЕРАТОРЪТ му възстановява платените от него суми по Договора в 7-дневен срок от датата на получаване на уведомлението за настъпилата промяна. Замяна на хотела или заведение за хранене и развлечения, както и превозно средство, с други от същата категория или класа или по-високи такива, не се счита за значителна промяна на Договора, поради което не е необходимо предварително уведомяване от страна на ТУРОПЕРАТОРА.

4.1.5. ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да отмени пътуването или да увеличи пакетната цена, ако не е събран минималния брой туристи, като такъв за автобусните екскурзии е 35 туристи, ако не е посочен друг в конкретната програма, а за самолетните – задължително се посочва във всяка програма поотделно.

4.1.6. ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава да информира ПОТРЕБИТЕЛЯ, ако не е събран минимален брой туристи, до 7 дни преди датата на отпътуване.

4.1.7. ТУРОПЕРАТОРЪТ има право на промени в последователността на изпълнение на програмата

4.1.8. За пътуванията в държави, за които се изискват визи за български граждани, ТУРОПЕРАТОРЪТ ще съдейства на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като му предоставя необходимите документи /резервации, ваучер, билети и др./ По искане на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ТУРОПЕРАТОРЪТ ще подготви и внесе документите му в съответните консулски служби (където и когато това е възможно). В този случай ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да представи на ТУРОПЕРАТОРА изискуеми от съответното Консулство документи, както и да заплати таксите за визата. Не представянето на документите и не изплащането на таксите или неявяването в Консулството на лично интервю, ако е необходимо, се счита за отказ от пътуването по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

4.1.9. Издаването на визи за съответната държава е в компетенцията единствено на съответното Консулство и не се гарантира от ТУРОПЕРАТОРА. В случай на отказ от страна на Консулството, платените от ПОТРЕБИТЕЛЯ такси за издаване на визата не се връщат, както и 30 лв. технически разходи, при условие, че няма друго изискване, напр. предварително платена първа нощувка. Размерът на таксите за издаване на визите се посочват в съответната информация на ТУРОПЕРАТОРА по чл.28(5) от ЗТ.

4.1.10. ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава да предоставя информация на ПОТРЕБИТЕЛЯ относно своите документи: Удостоверение за туроператорска и агентска дейност, Застраховка Отговорност на туроператора, идентификационен номер за работа с лични данни

4.2.1. При пътуване извън България да си осигури необходимите лични документи за пътуване

4.2.2. Да заплати в пълен обем и в установените в настоящия договор срокове стойността на туристическите услуги.

4.2.3. Да спазва: Законите на държавите, през които преминава и в които пребивава, 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.

4.2.4. Да спазва: Митническите разпоредби за износ и внос на предмети.

4.2.5. Да спазва: реда в автобуса /превозното средство/ и хотелите. При инциденти и нанесени щети на хотели, превозни средства и на трети лица от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, последният е длъжен да възстанови на място нанесените и установени щети.

4.2.6. Да спазва: установения час за срещи на групата. Закъснели туристи не се изчакват и на тях не се възстановяват услуги, които не са ползвани. Във всички случаи при отклонение от програмата и неявяване в определените от водач-екскурзовода часове, туристът е задължен да съобщи за това на посочените във ваучера телефонни номера. В посочените в т. 4.2.6. случаи агенцията не носи отговорност за последиците и не възстановява средства за услугите, които не са ползвани. Неявяването в точният час на тръгване и на определените срещи по време на програмата се счита за отказ от пътуване и ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност и не възстановява вече заплатените суми.

4.2.7. 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.

4.2.8. ПОТРЕБИТЕЛЯТ със съгласието на ТУРОПЕРАТОРА може да прехвърли правата и задълженията си по този договор на трето лице, което отговаря на всички изисквания за осъществяване на пътуването, след като предварително уведоми ТУРОПЕРАТОРА в срок не по-късно от 14 (четиринадесет) дни преди началната

дата на пътуването, **освен ако в програмата не е упоменато друго**. След този срок преотстъпването на трето лице се счита за отказ от пътуване и влизат в сила посочените при отказ от пътуване неустойки.

4.2.9. ПОТРЕБИТЕЛЯТ, който прехвърля своите права и задължения и лицето, на което се прехвърля пътуването са солидарно отговорни пред ТУРОПЕРАТОРА за заплащане на общата цена по договора и на разходите, свързани с прехвърлянето.

4.2.10. По време на пътуването туристите следва да уважават местните обичай, начин на живот и правила на поведение. Може да ви глобят за изхвърляне на боклук на улицата, пушене или пресичане на необозначено за целта място. ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да откаже извършването на услуги по време на пътуването, включително и пълна анулация на услуги до края на пътуването, на всяко лице, чието поведение е такова, че според нас или друго оторизирано от нас лице или държавен служител – полицаи, митнически или граничен служител, то причинява опасност, стрес, вреди, гняв или сериозно неудобство сред други клиенти, служители или партньори на агенцията. ТУРОПЕРАТОРЪТ не дължи обяснение или неустойка за анулацията, в случай че проявата, причинила анулацията, е документирана с протокол, подписан от присъстващи на място служебни лица или туристи.

4.2.11. Емиграция- някои клиенти използват туристическите програми, като начин за емиграция. При наличие на подобни случаи, ТУРОПЕРАТОРЪТ незабавно предава информация за тези лица на полицейските и гранични служби на съответната страна, българското посолство и на администрацията в България. В тези случаи, ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за последствията за тези клиенти и не възстановява средства за услугите, които не са използвани.

4.3. Пътуването не може да бъде преотстъпено на лица, които нямат български паспорт, на лица със здравословни и други проблеми, които могат да попречат на организираното пътуване. Преотстъпването на място в организирано пътуване на ДРУГО ЛИЦЕ изисква сключване на договор със същите условия и ангажименти по пътуването, поети от титуляра до момента.

4.4. В случай, че турист преотстъпва своето пътуване на лице от противоположния пол и това поражда необходимост от настаняване в единична стая, то автоматично с прехвърляне на пътуването ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава с необходимата сума за доплащане. В случай на отказ за заплащане на така възникналото задължение, това се счита за отказ от пътуване и отговорността се поема изцяло от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

4.5. ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да обяви промоционални цени, предоставени от партньорите му или самия него. Промоционалните оферти са в сила единствено за новозаписани туристи, при съответните условия, и не могат да бъдат повод за искане от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, или туристите по договора, за редуциране на цената или основание за рекламация.

## **5. Отговорности:**

5.1. ТУРОПЕРАТОРЪТ може да отмени пътуването, ако не е набран необходимия брой участници или ако отмяната се дължи на форсмажорни обстоятелства /военни действия, терористични актове, стачки, епидемии, природни бедствия и др./ 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 др./. Извършените фактически разходи се удостоверяват с надлежно оформени документи.

5.2. 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; анулации и прекъсване на пътуването по лични обстоятелства на ПОТРЕБИТЕЛЯ; отказ на упълномощените органи да издадат виза на ПОТРЕБИТЕЛЯ; недопускане от страна на митническите и гранични служби ПОТРЕБИТЕЛЯТ да излезе извън България или да влезе в страната на пътуването поради липса на надлежно оформени документи или извършени правонарушения.

5.3. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност по неизпълнение или неточно изпълнение на настоящия Договор и не дължи неустойки, ако причините за това се дължат на: Неявяване от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на определено за отпътуване място и време; действия на трето лице, несвързано с изпълнението на Договора; 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. За непреодолима сила или събитие се считат: забавяне на гранични пунктове, усложнена обстановка по пътищата, вкл. стачки от страна на авиолинии и фериботни компании, всякакъв род проверки на граничните пунктове, проведени от контролните органи, отнемачи време в повече от предвиденото, оказване на медицинска помощ на турист от групата и други изключителни обстоятелства. При тези случаи, ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва право на промени в програмата и на действия според конкретната ситуация, без да дължи неустойки за това; случаите, когато някои от включените в програмата туристически обекти или музеи са в почивка, ремонт, не работят или са със съкратено работно време в деня, в който са определени за посещение, напр. в цяла Европа музеите не работят в понеделник, като ТУРОПЕРАТОРЪТ не може да избегне този ден от седмицата. Освен това, описанието и цените на допълнителните услуги имат информативен характер и ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за тяхната промяна, както и за услуги, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ е закупил индивидуално на място, а не чрез негов представител. При загубени лични документи от страна на Потребителя, екскурзоводът/водачът може да съдейства, без да нарушава предвидената като време туристическа програма. При забравени вещи в хотела, направените разходи за телефон и други, са за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

5.3. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност пред граничните власти за нередовни документи от страна на туристите или липса на такива.

5.4. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност, не възмездява и не компенсира туристите, които са се отказали от консумацията на отделни услуги или по свое желание са се отклонили от програмата и по тази причина са пропуснали едни или други по предварително договорената програма. ТУРОПЕРАТОРЪТ не възмездява и не компенсира туристите за разходи извън туристическия пакет. ТУРОПЕРАТОРЪТ не поема разходи,

свързани с консумацията на храни и напитки извън стандартния пансионат, договорен в туристическия пакет.

**6. Спорове и reklamации:**

Всички reklamации, свързани с качеството на заплатените услуги, трябва да бъдат предявени от ПОТРЕБИТЕЛЯ на място пред ИЗПЪЛНИТЕЛЯ за отстраняване на слабостите. Предявяването става в писмена или друга подходяща форма. В случай, че изискванията не бъдат удовлетворени, ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да изиска от отговорно лице съставяне на протокол. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава, да предостави писмено становище в срок от 30 дни след постъпване на reklamацията.

Възстановяване на суми за услуги, неизползвани изцяло или частично, по вина на ТУРОПЕРАТОРА или негови контрагенти, се извършва само срещу предоставяне на издадените от същия потвърдителни документи - ваучери и др. със съответно нанесени и заверени от представителите на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ поправки или анулации.

Суми за заявени, но неизползвани изцяло или частично по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ услуги не се възстановяват.