ОБЩИ УСЛОВИЯ КЪМ ДОГОВОР ЗА ТУРИСТИЧЕСКИ ПАКЕТ НА ТУРИСТИЧЕСКА АГЕНЦИЯ

“ЩАСТЛИВЦИТЕ”

„Щастливците-Нейчеви“ СД - адрес на управление: гр. Стара Загора, бул. Цар Симеон Велики 168

ет. 5 ап. 79, регистрирано по Закона за търговския регистър с ЕИК 030157146,

с Удостоверение за регистрация за туроператор № РК-01-7872

I. ЗАПИСВАНЕ

Чл. 1 . (1) Записването за туристически пакет е възможно да се осъществи чрез телефон или по интернет, чрез туристически агент в страната или директно в офисите на Туроператора.

(2) В срок от 48 часа от получаване на резервацията Туроператорът може да:

1. Потвърди изпратената резервация;
2. Предложи алтернативни възможности, в случай, че местата са изчерпани.

(3) Резервацията се пази 72 часа и се счита за валидна след потвърждение от страна на Туроператора и внасяне на депозит от страна на Потребителя/Пътуващия.

II. ВИЗИ

Чл. 2. За пътуванията в държави, за които се изискват визи за български граждани, Туроператорът е длъжен да предостави информация в писмен вид или по друг подходящ начин, включително приблизителни срокове за получаване на визи и информация относно здравните изисквания на избраната за пътуване държава.

III. ЦЕНИ И ПЛАЩАНЕ.

Чл. 3 . (1) Плащането се извършва в евро - в брой или по банков път. Ако не е упоменато друго, в това число и на интернет страницата на Туроператора, съответно в предварителната информация за туристическия пакет, представена на Потребителя/Пътуващия преди обвързването му с договора, размерът на депозита, дължим от Потребителя/Пътуващия е в размер на 40 % (четиридесет на сто) от общата цена на туристическия пакет. Потребителят/Пътуващият внася депозита в момента на подписването на този договор, ако не е упоменат друг срок, в това число и на интернет страницата на Туроператора, съответно в предварителната информация за туристическия пакет, представена на Потребителя/Пътуващия преди обвързването му с договора.

(2) Окончателно плащане на съответния туристически пакет се извършва 30 (тридесет) дни преди датата на пътуването, ако не е упоменато друго, в това число и на интернет страницата на Туроператора, съответно в предварителната информация за туристическия пакет, представена на Потребителя/Пътуващия преди обвързването му с договора.

(3) Записването за туристически пакет с включена отстъпка за хотелско настаняване е валидно при резервация и плащане, направени в рамките на обявените за всеки хотел дати, срокове и условия.

(4) Потребителят/Пътуващият има право да прехвърли сключения от него договор за туристически пакет на друго лице, което отговаря на всички изисквания, приложими към сключения договор, само след като е отправил предизвестие до Туроператора на траен носител по смисъла на параграф 6, т. 68г от Закона за туризма - хартия, DVD дискове, карти с памет, твърди дискове, електронна поща и др., в срок не по – малко от 7 дни преди започване на изпълнението на туристическия пакет. Лицето, което прехвърля, и лицето, на което се прехвърля договора за туристически пакет са солидарно отговорни за заплащане на оставащата част от сумата по договора, ако има такава и на всички допълнителни такси, налози или други допълнителни разходи, произтичащи от прехвърлянето. Туроператорът информира лицето, което прехвърля туристическия пакет, за действителните си разходи, във връзка с прехвърлянето.

(5) При резервация с включени отстъпки за хотелско настаняване Потребителят/Пътуващият има право да смени датата на пътуването или да преотстъпи своето пътуването трето лице в срок до 7 (седем) дни, считано от датата на сключване на договора с писмено предизвестие, връчено на Туроператора по правилата на ал. 4 съгласно валидните в момента на смяна цени и условия.

(6) Лицето, на което се прехвърля договора, декларира върху същия, че приема прехвърлянето и е съгласно с условията на договора и приложенията към него, както и, че е запознато с информацията за пътуването преди приемането на прехвърлянето. Лицето, което прехвърля договора, декларира върху същия, че прехвърля всички права и задължения по него. Потребителят/Пътуващият е наясно, че

съществува обективна невъзможност за прехвърляне на договора за туристически пакет, когато поради изисквания на превозвачите или мястото за настаняване е невъзможна смяна на името.

(7) След сключване на договора увеличението на пакетната цена е възможно, при условие, че туроператорът е уведомил пътуващия писмено, включително и на предоставения електронен адрес за кореспонденция, но не по-късно от 20 дни преди датата на пътуването при наличието на една от следните причини:

- Промяна в цената на превоза на пътници, което е в следствие на промяна в цената на горивото или други източници на енергия;
- Промяна в размера на данъците и таксите върху сключените 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 слизане от борда на пристанища и летища, или обменни курсове, отнасящи се за туристическия пакет.

(8) Цената на пакета може да се намалява по начин, съответстващ на всяко намаление на разходите посочено при условията по-горе в ал.8, настъпило след сключване на договора до започване на изпълнението на туристическия пакет.

(9) Когато увеличението на цената по ал. 8 надхвърля 8 на сто от общата цена туристическия пакет, се прилага следното:

- В срок не по-късно от 7 дни, считано от датата на уведомлението, Потребителят/Пътуващият има право 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/Пътуващият има право да приеме туристически пакет-заместител със същото или по–високо качество, ако Туроператорът предлага такъв.
- За избягване на всякакво съмнение, в случай, че Потребителят/Пътуващият е получил надлежно уведомлението за увеличението на пакетната цена по смисъла на настоящия текст, включително и на посочения от него електронен адрес за кореспонденция, но не е възразил в указания срок, съответно не е уведомил Туроператора кое от посочените свои права ползва, страните приемат, че същият е съгласен с извършената промяна, като Потребителят/Пътуващият се задължава да заплати разликата на Туроператора.
- В случай на прекратяване на договора по ал. 12, Потребителят/Пътуващият има правата по чл.88 ал.6 от ЗТ.

(10) Допълнителните услуги, които не са включени в основната цена на организираното пътуване, се заявяват и заплащат допълнително при сключване на договора, като възможностите и промените за тези услуги са описани към всяка програма. Заявяването на допълнителни услуги се явява необходимо условие за тяхното приемане.

IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ

Чл.4. (1) Туроператорът се задължава:

1. Да предостави в съответствие с Общите условия по този договор туристическите услуги, заплатени от Потребителя/Пътуващия.

2. За пътуванията извън страната да осигури задължителна Медицинска застраховка на Потребителя, когато тя е включена в пакетната цена, по стандартните условия на застрахователните дружества и да предостави на Потребителя/Пътуващия оригинал или копие на застрахователната полица по застраховката преди началото на пътуването.

(2) По искане на Потребителя/Пътуващия и срещу доплащане Туроператора може да го застрахова и за други рискове по време на пътуването.

(3) Потребители/Пътуващи, навършили над 85 години следва да се застраховат самостоятелно срещу доплащане.

(4) Туроператорът предлага на Потребителя /Пътуващия възможност за сключване на застраховка "Отмяна на пътуване", срещу допълнително доплащане, което е в зависимост от цената на закупения пакет и срока на анулация и условията на конкретното застрахователно дружество, с което туроператора има сключен договор.

Чл.5. Туроператорът има право да не изпълни задълженията си по договора, без да носи никаква отговорност, ако Потребителят/Пътуващият не извърши плащания в установените срокове и по този начин прояви недобросъвестност при изпълнение на своите задължения. Ако Потребителят/Пътуващият е внесъл депозит, но не е извършил в установените срокове плащанията до пълния обем на общата цена на пътуването, депозитът не се връща.

Чл.6. Договорът за туристически пакет може да бъде сключен и в електронна форма, когато касае предложение, публикувано на интернет страницата на туроператор или туристически агент, чрез поставяне на маркер в поле "Приемам общите условия и съдържанието на договора за туристически пакет" и при

спазване на съответните изисквания на Закона за електронната търговия и на Закона за защита на потребителите.

Чл.7. Туроператорът има сключен договор за застраховка Отговорност на туроператора, със ЗД "ЕВРОИНС" АД гр.София, бул. „Христофор Колумб“ №43, с полица **№ 03700100006478/20.04.2026 г**., **валидна до 21.05.2027 г**, копие от която е неразделна част от Договора.

Чл.8 . (1) Туроператорът си запазва правото да промени превозвача с друг при настъпване на причини, които правят невъзможно или нецелесъобразно посоченият в договора превозвач да изпълни задълженията си.

(2) Туроператорът има право да извърши замяна на хотела с такъв от същата или по-висока категория в същия курорт без промяна на общата цена, заплатена от Потребителя/Пътуващия, в случаите на дублирана резервация, затваряне на съответния хотел или нежелание в последния момент на хотела за приеме туристи.

Чл.9 . (1) Туроператорът си запазва правото да промени часа на тръгване при промяна на превозвача или настъпване на други обективни причини, които налагат това и са извън неговата воля, като уведоми своевременно Потребителя/Пътуващия. При пътуване с автобус, точният час и място на отпътуване от България, рег. номер на транспортното средство и телефона на съпровождащия представител от страна на Туроператора се потвърждават три дни преди датата на отпътуване.

(2) Когато пътуването е с автобус, настаняването в превозното средство се извършва според датата на записване на всеки турист.

(3) Страните постигат съгласие, че Туроператорът в дните с висока натовареност, като официални празници и др., може да наема транспортни средства на лицензирани превозвачи, извън обявените в програмата.

Чл.10. (1) Туроператорът си запазва правото да променя местата за настаняване на Потребителя / Пътуващия в превозното средство с цел настаняване на майки с деца, бременни жени, възрастни хора и при наличие на други подобни обективни причини.

(2) В случаите, когато не е събран необходимият минимум от туристи за начално отпътуване от съответен град, те се уведомяват от Туроператора в 7 (седем) дневен срок преди началната дата. Потребителите/Пътуващите за своя сметка и индивидуално се транспортират до населено място, от което има потвърдено отпътуване.

(3) При невъзможност за отпътуване от друго населено място на Потребителите / Пътуващите се възстановява пълната стойност на пътуването при условията на всяка една от програмите.

Чл.11. Потребителят / Пътуващият се задължава:

1 При пътувания извън България да осигури необходимите лични документи /задграничен паспорт, лична карта/, оформени в съответствие със законите на посещаваната страна и на Р България.
2 Ако Потребителят/Пътуващия е лице, което няма навършени 18 години и което ще пътува в чужбина със собствен задграничен паспорт, то трябва да представи 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).

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

4 Да спазва законите на страната, за която пътува.

5 Потребителят / Пътуващият, 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.

V. НАСТАНЯВАНЕ

Чл.11. (1) Настаняването в хотелите при пристигане се извършва след 14.00 часа, а освобождаването на стаите до 12.00 часа, като часовете на настаняване и освобождаване са в зависимост от политиката на всеки хотел. Преди настаняване или след напускане съобразно обявените часове и съгласно правилата на всеки хотел не се ползват никакви услуги в хотелите или същите се ползват срещу допълнително заплащане.

(2) Броят на храненията се определя в зависимост от броя на резервираните и заплатени нощувки при съответния режим: само закуска, закуска и вечеря или All Inclusive.

(3) Неизпълнението или злоупотребата с режима на хранене се санкционират от управата на хотела.

(4) При настаняване на трима души в стая с три легла не се гарантира наличието на стандартни три легла. Трети възрастен или деца се настаняват в стандартно легло, само ако се заплати фамилна стая или апартамент. Номенклатурата на стаите е съобразно одобрената такава на съответния хотел.

(5) 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 Туроператора.

VI. ОТГОВОРНОСТ

Чл.13. Когато отговорността на контрагентите на Туроператора за вреди, причинени от неизпълнението на услугите, е ограничена от международни договори, ратифицирани, обнародвани в „Държавен вестник" и влезли в сила за Република България, отговорността на Туроператора е в рамките на тези ограничения.

Чл.14. Туроператорът може да отмени пътуването, ако не е набран необходимия минимален брой участници в сроковете и по начина, изрично указан съответната програма, в Договора за туристически пакет или ако отмяната се дължи на непреодолима сила. В тези случаи Туроператорът не носи отговорност за неизпълнението на Договора като връща на Потребителя/Пътуващия 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.15. (1) 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

3. На 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. Такива се считат влошени метеорологични условия, усложнена обстановка по пътищата, забавяне на граничните пунктове, оказване на помощ на турист, национални и религиозни празници, масови обществени мероприятия, стачки, военни конфликти, и ограничения, природни бедствия, промяна на работно време на музеи и обекти, продължителност на изчакването на ферибот, причинена от случайни събития, техническа авария или проблем с превозното средство по време на път, обявена пандемия, епидемична обстановка, противоепидемични мерки и други изключителни обстоятелства. Като непреодолима сила или събитие по време на пътуването или 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 Туроператорът 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, освен в хипотезата на ноторно известни факти, като обявена пандемия, епидемична обстановка, противоепидемични мерки в страната или в мястото на дестинацията, 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, Туроператорът се задължава да изпрати на Потребителя сума, равностойна на възстановената от партниращия контрагент/туроператор, хотелиер и т.н/, в срок от 10 работни дни, считано от датата на получаването ѝ, освен ако закона не предвижда по –дълъг срок.

(2) Туроператорът 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 туроператора лично или чрез негови контрагенти съдейства на потърпевшия до степен, при която не се нарушава туристическата програма на цялата група. Търсене на забравени вещи се извършва от Потребителя/Пътуващия за негова сметка.

(3) Туроператорът не носи отговорност, не възмездява и не компенсира пътуващи, 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. Туроператорът не възмездява и не компенсира пътуващи за разходи извън туристическия пакет. Туроператорът не поема разходи, свързани с консумацията на храни и напитки извън стандартния пансионат, договорен в туристическия пакет.

Чл.16. При отказ на граничните служби да допуснат влизане на Потребителя/Пътуващия на територията на съответната държава, Туроператорът не носи отговорност и не дължи връщане на заплатената за туристическото пътуване цена.

Чл.17. (1) Потребителят има право да прекрати договора за туристически пакет по всяко време преди изпълнение на настоящия Договор, ако причините за това се дължат на:

(2) Когато Потребителят/Пътуващият се откаже от пътуването и прекрати договора съгласно ал.1 в срок до 7 седем дни от записването и внасянето на депозит, той реализира това право без санкция за него.

(3) В случай на отказ от пътуването и прекратяване на договора по чл.17, ал.1, от страна на Потребителя / Пътуващият се задължава да заплати на Туроператора следните такси, които страните уговарят като размер на неустойка за прекратяване:

1. При пътуване в чужбина:

а) Депозита не подлежи на връщане при отказване от екскурзията, при закупуване на поименни самолетни билети. В този случай е възможно прилагането на чл.3 ал.4 от ОБЩИ УСЛОВИЯ КЪМ ДОГОВОР ЗА ТУРИСТИЧЕСКИ ПАКЕТ

б) от 59 до 25 календарни дни преди датата на пътуването - в размер на депозита, но не по-малък от 40 % от общата цена на туристическия пакет;

в) от 24 до 20 календарни дни преди датата на пътуването 60 % от общата стойност на пакета;

г) от 19 до 14 календарни дни преди датата на пътуването 80 % от общата стойност на пакета;

д) по-малко от 14 календарни дни преди датата на пътуването 100 % от общата стойност на пакета;

2. При пътуване в страната:

а) след изтичане на срока по Чл.17, ал.(2) и до 20 календарни дни преди датата на настаняване – без неустойка;

б) от 19 до 14 дни преди датата на настаняване – в размер на депозита;

в) от 13 до 7 дни преди датата на настаняване – 50 % от общата стойност; г) от 6 до 3 дни преди датата на настаняване – 80 % от общата стойност;

д) по-малко от 3 дни преди датата на настаняване – 100 % от общата стойност.

(4) За пътувания в страната се прилагат неустойките в по чл.17, ал.3, т.2, освен ако неустойката за конкретно избрания хотел е в различен размер и при различни условия. В този случай се прилагат условията на конкретния хотел, информация за които е предоставена на Потребителя/Пътуващия преди подписване на настоящия договор.

(5) Потребителят/Пътуващият има право да прекрати договора преди започване 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 за туристическия пакет, в който случай има право на пълно възстановяване на всички направени плащания за туристическия пакет, но няма право на допълнително обезщетение. Това право Потребителят/Пътуващият може да реализира, ако официалния удостоверителен орган на съответната държава декларира със съответния официален документ наличието на непреодолимите и извънредни обстоятелства.

(6) В случай, че Потребителят/Пътуващият прекрати своята почивка /екскурзия/ през времетраенето ѝ по свое желание, в резултат на свои лични причини и собствено решение, 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.

(7) При установяване на подаване на документи с неверни данни и неспазване на сроковете от страна на Потребителя/Пътуващия, Туроператорът има право да анулира пътуването, удържайки като неустойка 100% от платените суми по договора.

VII. СПОРОВЕ И РЕКЛАМАЦИИ

Чл.18. (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, алтернативно по правилата на чл.14, ал.2 , т.1 и 2 от Договора за туристически пакет, относно информацията, предоставена от Туроператора на Потребителя за решаване на спорове извън съответния съд, в тава число и алтернативно решаване на спорове.

(2) Всички оплаквания на туристите е желателно да бъдат предоставени незабавно на местния представител, както и на ръководството на хотела през времето на пребиваването им в хотела.

(3) Потребителят/Пътуващият има право да отправя съобщения, искания или жалби във връзка с изпълнението на туристическия пакет директно до Туроператора или до Туристическия агент, от когото е закупил туристическия пакет. За избягване на всякакво съмнение и с цел осигуряване своевременно разглеждане на съобщенията, исканията или жалбите, отправени чрез Турагента, както и за защита правата на Потребителя/Пътуващия, в случай, на неоснователно неизпращане на същите от Агента до Туроператора, при липса на отговор в разумен срок, Потребителят изпраща жалбата си и до Туроператора.

(4) Туроператорът може да откаже да намали цената за времето, през което е имало несъответствие на предоставените услуги с договора за туристическия пакет в хипотезата, когато докаже, че това несъответствие се дължи на Потребителя.

(5) Всякакви услуги извън пакетите, закупени от Туроператора и платени в Република България, които са закупени и платени на място от Пътуващите следва да се предявяват към съответния Туроператор или към търговеца, от когото са закупени. За такива услуги и за рекламации към такива услуги Туроператорът не носи отговорност. Отговорността на Туроператора се дефинира и свежда само до изпълнението на туристическите услуги, само които са включени в договора за туристическия пакет, като само в този случай няма значение дали тези услуги се изпълняват от него или от други доставчици на туристически услуги.

(6) Туроператорът се задължава в срок от 30 дни след получаване на рекламацията да даде своето становище по нея на Потребителя.

VIII ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЛИЧНИ ДАННИ

Чл.19. (1) Туроператорът обработва лични данни на Пътуващите / Потребителите си, за да предоставя продуктите и услугите, които са заявили и които ползват, за да изпълнява договорните и преддоговорни задължения и да се ползва от правата и задълженията по договора, като например ЕГН, телефон, имена, данни от документ за самоличност, данни за контакт, включително и такива, които са публикувани на формата за контакт, поместена на уеб страницата на Туроператора, електронни адреси за кореспонденция. Обработката на личните данни са свързани само с упражняването на правата на страната, имаща качеството Пътуващ/ Потребител и лицата, от името на които се сключва договора за организирано пътуване, като Туроператорът при обработката на същите спазва изискванията на европейското и националното законодателство.

(2) Туроператорът не обработва лични специални категории данни, като генетични, биометрични и други чувствителни данни, с изключение на данни за здравословното състояние за целите на правоотношението, ако такива са необходими.

Чл.20 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 „Щастливците - Нейчеви“ СД, която е публикувана на електронния сайт на дружеството.

Чл.21 За категориите данни, които „Щастливците - Нейчеви“ СД, обработва, предоставянето 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.

IX. ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ

Чл.22. За всички неуредени в Договора и настоящите Общи условия към него въпроси се прилагат

разпоредбите на действащото законодателство, като при противоречие предимство имат разпоредбите на Закона за туризма и подзаконовите нормативни актове.

Чл.23. В случай на установяване на пълна или частична недействителност на отделни клаузи от настоящите Общи условия, то това не се отнася до действителността на останалите клаузи, респ. на останалите части от тези клаузи. Страните следва да заместят недействителната клауза с такава, която в най-голяма степен се доближава до икономическата цел на недействителната клауза и е валидна.