

Общи условия за туристическо пътуване на ТА „ОРИЕНТ 99“ ООД

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

I. ЗАПИСВАНЕ

Чл. 1. 1 ПОТРЕБИТЕЛЯ може да направи резервация за пътуването директно в офисите на ТУРОПЕРАТОРА, включително по интернет или по телефона, както и при оторизиран лицензиран турагент на ТУРОПЕРАТОРЪТ. Когато резервацията е направена при турагент, всички въпроси свързани с пътуването се уреждат само чрез него.

1.2 Резервацията се пази 24 часа и се счита за валидна след попълване на договор за организирано пътуване / резервационна бланка/ и внасяне на депозит в размер на 30% на човек за дължимата сума. Останалата сума в размер на 70% се заплаща минимум

14 /четирнадесет/ работни 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 е актуална и валидна, а не тази, която може да бъде почерпена от други информационни източници (интернет, рекламни брошури, и т.н.).

1. 3 Договорът за организирано туристическо пътуване (ДОТП) обвързва „ОРИЕНТ 99“ ООД за изпълнение на задълженията му само при препотвърждаване от ТУРОПЕРАТОРЪТ на направената резервация, в рамките на два работни дни, както и при извършване на пълно плащане в срок.

1.3.1 При извършени по банков 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 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.

1.4 В срок между 10 и 7 работни дни преди началото на пътуването е необходимо ПОТРЕБИТЕЛЯ да посети офиса на ТУРОПЕРАТОРЪТ, в който е сключен договора, за да му бъде предоставена информацията по чл.86 от ЗТ. При записване в последния момент тя се предоставя при сключване на договора.

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 /включена в пакетната цена или срещу допълнително заплащане/.

2.3. По искане на ПОТРЕБИТЕЛЯ да го застрахова от други рискове по време на пътуването, да му предложи застраховка отмяна на пътуването, срещу допълнително заплащане.

2.4 ТУРОПЕРАТОРЪТ не отговаря за багажа на ПОТРЕБИТЕЛЯ, който не е регистриран или чекиран в деня на пътуване в съответното превозно средство (изчезване, загубване и т.н.), нито за неговото съдържание, както и не компенсира стойността на услугите, за които ПОТРЕБИТЕЛЯ е могъл, но не се е възползвал да заплати допълнително.

2.4.1 Потребители навършили 65 годишна възраст и над 75 години се застраховат задължително със завишена застрахователна премия.

В тези случаи всеки потребител се задължава да доплати разликата в стойността на застраховката.

2.4.2 Потребителите навършили 80 години, следва да се застраховат самостоятелно срещу доплащане в лицензирано застрахователно дружество.

2.5 По Чл. 93. от ЗТ Туроператорът носи отговорност за всяко неизпълнение и неточно изпълнение на своите задължения по договора независимо от това, дали тези задължения следва да бъдат изпълнени от него или от негови контрагенти. Туроператорът не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение или от неточно изпълнение на договора, които се дължат на: 1. поведението на 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 се предвиди или избегне от страна на туроператора или неговите контрагенти при добросъвестно изпълнение на техните задължения (4) В случаите т.2 и 3 туроператорът е длъжен да окаже незабавно съдействие на потребителя

2.6 При форсмажорни обстоятелства ТУРОПЕРАТОРЪТ възстановява суми, ако събитието е прието като такова от приемащата страна или превозвача, и възстановява действително върнати суми от контрагентите.

2.7 ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да прави промени в началния час и място на тръгване и часа на пристигане.

2.8 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 на транспортното средство

2.9 При дублиране на стан от страна на хотела, туроператорът си запазва правото да настани туристите в друг хотел от същата или по-висока категория, без да дължи неустойки.

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

2.11 отменено условие от Туроператора

2.12 ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност в случай, че местните контрагенти, които предлагат допълнителните екскурзии не могат да ги осъществят изцяло или частично. При неспазване на предварителните условия по допълнителните екскурзии е необходимо туристите да потърсят правата си на място, от представителите на фирмата партньор.

2.13 Поведение: 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 изискаме туристът да напусне групата на първото възможно място, без да носим никаква отговорност или финансова компенсация, свързана с неговото прибиране или неизползваната част от туристическата програма.

2.14 ТУРОПЕРАТОРЪТ „ОРИЕНТ 99“ ООД е застрахован по смисъла на чл. 97 от Закона за Туризма. с "Застрахователно дружество ЕВРОИНС" АД гр. София 1592, бул. Христофор Колумб №43 с полица № 037001000008.

2.15 ПОТРЕБИТЕЛЯ се задължава:

2.15.1 При пътуване извън България да си осигури необходимите лични документи /редовен задграничен паспорт или лична карта/, оформени в съответствие със законите на посещаваната страна и на Република България.

2.15.2 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, ТУРОПЕРАТОРЪТ не забавя провеждането на програмата на останалата част от групата и не дължи неустойки на ПОТРЕБИТЕЛЯ за непроведеното пътуване.

- 2.15.3** Да заплати в пълен обем и в установените в настоящия Договор срокове стойността на туристическите услуги.
- 2.15.4** 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.
- 2.15.5** 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.
- 2.15.6** 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.
- 2.15.7** ПОТРЕБИТЕЛЯ сам да уреди връщането 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.
- 2.16** Потребителят има право: В срок до 20 работни дни преди датата на пътуването да прехвърли 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 ТУРОПЕРАТОРЪТ 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 запознато с информацията за пътуването преди приемането на прехвърлянето.
- 2.17** Условия за издаване на визи
За пътувания в държави, за които се изискват визи за български граждани. ТУРОПЕРАТОРЪТ ще съдейства на ПОТРЕБИТЕЛЯ като му предостави необходимите документи /хотелска и/или самолетна резервация, ваучер, самолетни билети и медицинска застраховка/. По искане на Потребителя ТУРОПЕРАТОРЪТ ще подготви и внесе документите му в съответното посолство. В този случай ПОТРЕБИТЕЛЯ е длъжен да представи на Туроператора изискваните от Посолството документи, както и да заплати таксите за визата. Непредставянето на документите и незаплащането на таксите или невъзвръщането 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 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.
- 2.18** ТУРОПЕРАТОРЪТ извършва настаняване в превозното средство по реда на записването или при заплащане на предни седалки. Изключения са възможни при инвалиди, бременни жени, с оглед на възрастта, здравословното състояние на ПОТРЕБИТЕЛЯ и други подобни.

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 фиксиринг 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 гълният 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 20 лева.

3.4 Потребителят има право в срок от 48 часа след като е внесъл депозит за резервация по ранно записване 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 упоменатия срок от 48 часа, Туристът резервира и внесъл депозит за ранно записване 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;

3.6 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.

3.7 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, ал. 6 от настоящите Общи условия и / или в двудневен срок, считано от настъпване на промяната, но не по-късно от 10 дни преди началната дата на пътуването.

3.8 ТУРОПЕРАТОРЪТ установява цените и всички останали условия на продаваните ТП и своевременно предприема необходимите мерки за известяването на техните изменения. ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да променя крайната цена в договора, когато след сключването му се променят с не по-малко от 3% компоненти, участващи във формиране стойността на съответната екскурзия (превоз, хотел, ресторант, курсови разлики и т.н.), както и при промяна на летищните такси.

3.9 В случай на незаплащане 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. Ако Туроператорът не спази условия по договора, Потребителят има право да получи обезщетение до 100% от внесената сума за неизпълнената конкретна услуга по ТП/ транспорт, хотелско настаняване, трансфер/.

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 допълнит. заплащане.

4.3 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 (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 стая с изглед към морето или стая в основната част на хотела се извършва само в случаите, когато е обявено допълнително заплащане за това и е заплатено предварително в офисите или представителствата на ТУРОПЕРАТОРЪТ.

4.6.1. PROMO или ECONOMY стая в хотелите са стая 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“ се съобщават два дена преди тръгване в седмицата на самото пътуване!

4.8. Настаняването в автобусите е според датата на записване, след платените места!

4.9. Намаленията за деца са валидни само при настаняване с двама възрастни в стая.

4.10. Всички деца имат седалка в автобуса!

V. АНУЛАЦИОННИ УСЛОВИЯ И НЕУСТОЙКИ

Чл. 5.1 Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ реши да анулира потвърдена резервация по причини независещи от „Ориент 99“ това трябва да бъде направено писмено и лично от лицето, подписало заявката за услуги. В случай на отказ от пътуване от страна на клиента по причини, които не са по вина на ТА “Ориент 99”, анулиране на вече депозирани и платени услуги се извършват при следните условия, в зависимост от предварително заявената дата на тръгване.

ТУРОПЕРАТОРЪТ удържа следните неустойки:

5.1.1 За резервации направени по тарифи **РАННИ ЗАПИСВАНИЯ**

- Всяка промяна на име на турист, тип настаняване или дата на пътуване по резервации за ранно записване се таксуват и заплащат по стандартни цени за съответния хотел и дата на полет и се заплаща глоба от 20-двадесет лева.

5.1.2 За автобусни програми по редовни цени:

- до 31 дни преди датата на тръгване – такса резервация - 30 лева на възрастен, освен в случаите когато има издаден самолетен или друг билет. Тогава важат условията на превозвача.
- от 30 до 21 дни преди датата тръгване – 30% от общата сума на пътуването
- от 20 до 15 дни преди датата на тръгване – 50% от сума от общата сума на пътуването
- по-малко от 15 дни до началото на ТП – 100%, от пъланата стойност на ТП

5.1.3 За Самолетни програми и автобусни почивки по ранни записвания в Европа и Турция:

- до 91 дни преди датата на тръгване – такса резервация - 30 лева на възрастен, освен в случаите когато има издаден самолетен билет. Тогава важат условията на превозвача.
- от 90 до 46 дни преди датата на тръгване - 30% от общата сума на пътуването
- от 45 до 31 дни преди датата тръгване – 50% от общата сума на пътуването
- от 30 дни преди датата на тръгване – 100% от общата сума на пътуването

5.1.4 За Самолетни програми и автобусни почивки по ранни записвания извън Европа:

- до 91 дни преди датата на тръгване – такса резервация - 30 лева на възрастен, освен в случаите когато има издаден самолетен билет. Тогава важат условията на превозвача.
- от 90 до 60 дни преди датата на тръгване -30% от общата сума на пътуването
- от 60 до 46 дни преди датата тръгване – 70% от общата сума на пътуването
- от 45 дни преди датата на тръгване – 100% от общата сума на пътуването

5.1.5 За Новогодишни пътувания:

- до 91 дни преди датата на тръгване - такса резервация - 30 лева на възрастен, освен в случаите когато има издаден самолетен билет. Тогава важат условията на превозвача.
- от 90 до 60 дни преди датата на тръгване- 30 % от общата сума на пътуването
- от 59 до 31 дни преди датата на тръгване -50 % от общата сума на пътуването
- от 01.12.2014 – 100% от общата сумата на пътуването

Не заплащането в срок на пъланата стойност на избраното ТП се счита за отказ на ПОТРЕБИТЕЛЯ с предвидените в тази точка последици, освен в случай, че потребителя е уведомил писмено туроператора, че ще закъсне с плащането.

5.2 отменено условие от Туроператора

5.3 В случай нарушение на законодателството, в която и да е страна от програмата, включително РБългария, от ПОТРЕБИТЕЛЯ и/или неуважително отношение към социална строй, обичаите, традициите, религиозните вярвания, несъблюдаване на правилата за лична безопасност, то отговорността се носи изцяло, от и за сметка на съответното лице нарушител. Когато с решение на властите или отговорни лица, на ПОТРЕБИТЕЛЯ е отказана възможността да напусне или влезе, в страна от програмата, включително РБългария, а също, възможността за превоз или престой в резервиран хотел, вследствие на което ТП е било осъществено, изцяло или частично, без съответния турист, ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност.

5.4 ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност, когато поради обстоятелствата, изложени по-горе, се е достигнало до закъснение, с повече от 30 (тридесет) минути, на пътуващата група, вследствие на което ТП е било осъществено, изцяло или частично, без съответния турист.

5.5 Освобождаване от отговорност при непреодолима сила - форсмажорни или независещи от ТУРОПЕРАТОРЪТ обстоятелства по време на пътуване се считат: влошени метеорологични условия; усложнена обстановка на пътищата, забавяне на гранични пунктове, оказване на помощ на турист, национални и религиозни празници, масови обществени мероприятия, стачки, военнополитически конфликти и ограничения, природни бедствия, промяна в работното време на музеи и обекти, технически проблем или авария с превозното средство непосредствено преди пътуване или по време на пътуване 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 изпълнение на техните задължения. При тези случаи ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото на разместване на елементи и промени в програмата и на действия според конкретно възникнала ситуация, без ТУРОПЕРАТОРЪТ да носи отговорност и да дължи неустойка за това.

5.6 ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за настъпили усложнения в провеждането на мероприятията (напр.: непотвърдени резервации за полети и хотели) при промяна по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ на първоначалните условия на пътуването (маршрут, времетраене, часове на полети, дати на пътуване и т.н.) в границата от 30 дни преди датата на заминаване.

5.7 Сумата, изплащана от ТУРОПЕРАТОРЪТ в качеството си на обезщетение за вреди не може да превишава стойността на ТП.

VI. СПОРОВЕ И РЕКЛАМАЦИИ

Чл. 6.1 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 отстранен. 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 разглеждат. Всякакви 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.

6.2 Рекламации на ПОТРЕБИТЕЛЯ, по повод предоставеното качество и изпълнението на ТП, трябва да се извършват 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.

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

6.6 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.

ТУРОПЕРАТОР (ТУРАГЕНТ)

ПОТРЕБИТЕЛ:

.....

.....