

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ТУРИСТИЧЕСКИ ПАКЕТИ ОТ ТУРОПЕРАТОРА

Настоящите Общи условия (ОУ) уреждат реда и условията, при които Туроператорът организира и предоставя на крайни потребители туристически пакети с обща цена. Използваните в настоящите Общи условия понятия се употребяват в смисъла им, който е определен или в който се използват в Закона за туризма (ЗТ) със съдържанието му съгласно измененията, обнародвани в ДВ, бр.37 от 2018г., в сила от 01.07.2018г.

I. Общи положения. Предоставяне на информация на пътуващите преди сключването на договор.

1. Туроператорът организира и предоставя на потребители – пътуващи групови и индивидуални туристически пакети с обща цена по силата на сключен индивидуален договор, неразделна част от който са настоящите Общи условия, като при противоречие между тях и условията на индивидуалния договор, предимство имат последните.
2. Преди сключването на договора Туроператорът предоставя на потребителя – пътуващ, а в случаите, когато туристическият пакет се продава чрез туристически агент, той предоставя на потребителя - пътуващ, приложимия стандартен формуляр за информация във връзка с договори за туристически пакети съгласно Приложение №1, Приложение №2 към чл.82, ал.1 от ЗТ или Приложение №3 към чл.82, ал.3 от ЗТ.
3. Преди сключването на договора Туроператорът, съответно туристическият агент, предоставя на потребителя – пътуващ задължителната информация по чл.82, ал.1, т.1 – 9 от ЗТ. Информацията се публикува по достъпен начин на уеб сайта на Туроператора, заедно или свързана с публикуваната оферта за туристически пакет, и във всички случаи се предоставя и на хартиен носител, когато договорът за туристически пакет се сключва в присъствието на страните по договора.
4. Информацията по чл.82, ал.1, т.1, 3, 4, 5 и 7 от ЗТ съставлява неразделна част от договора за туристически пакет и не може да се променя, освен ако Туроператорът и потребителят се споразумеят изрично за друго.
- 4.1. Туроператорът, съответно туристическият агент, уведомяват пътуващия за всяка промяна в преддоговорната информация. Когато Туроператорът, съответно туристическият агент, не са предоставили информация преди сключването на договора за всички такси, плащания и допълнителни разходи, които може да се наложи да бъдат заплатени от пътуващия във връзка с изпълнението на туристическия пакет, той не дължи тяхното заплащане.

II. Договор за туристически пакет. Права и задължения на страните. Отговорност.

5. По силата на договора за туристически пакет Туроператорът се задължава да организира и предостави туристически пакет на потребител – пътуващ срещу заплащане на обща цена и при условията, уговорени в договора. Договорът се сключва в присъствието на страните в офис на Туроператора, съответно на туристически агент, който продава от негово име туристическия пакет, чрез онлайн система на туроператора или по друг начин, предвиден в Закона за туризма.
- 5.1. **Договорът влиза в сила**, след като и двете страни са го подписали и са получили екземпляр от подписания договор при сключването му лично в присъствието и на двете страни в офис на туроператора, съответно на туристически агент, продаващ пакета. В случаите, когато резервацията се извършва по телефон или електронен път и подписаните екземпляри на договора се разменят между страните по електронен път, договорът влиза в сила след като потребителят – пътуващ изпрати подписано сканирано копие от договора на Туроператора.
- 5.1.1. **В случай, че потребителят – пътуващ не изпрати в посочен от Туроператорът срок сканирано копие от подписания договор** на електронната поща на Туроператора, то договорът не поражда действие и не обвързва туроператора.
- 5.1.2. Отлагателно условие за пораждането на действието на договора е потребителят – пътуващ да е извършил първоначалното частично плащане (депозит) от цената на туристическия пакет, съответстваща на броя на потребителите – пътуващи, в размера и в срока определен в индивидуалния договор. **В случай, че потребителят пътуващ не заплати първоначалното частично плащане (депозит) в уговорения в индивидуалния договор срок, договорът не поражда действие и не възниква задължение за Туроператора да предостави уговорения туристически пакет.**
- 5.1.3. **В случай, че в определения в индивидуалния договор срок потребителят – пътуващ не изпълни задължението си да заплати пълния размер на цената на туристическия пакет, съответстваща на броя на потребителите – пътуващи, Туроператорът има право да развали договора за туристически пакет, като го уведоми писмено или на електронна поща за прекратяването на договора поради неплащане. В тези случаи туроператорът възстановява на потребителя плащанията, направени от него за туристическия пакет, като има правото да си удържи сумата на направените от него разходи за изпълнението на договора до датата на развалянето му (включително и съответната част от разходите за осигуряване на човешки, технически, материални и други ресурси за туроператорската му дейност).**
- 5.2. Договорът за туристически пакет съдържа цялата информация по чл.82, ал.1, т.1, 3, 4, 5 и 7, както и информацията по чл.84, ал.1, т.1 – 8 от ЗТ.
- 5.3. Правата и задълженията на потребителите – пътуващи се съдържат в настоящите Общи условия, а конкретните характеристики на отделните туристически услуги, включени в туристическия пакет, както и специфичните изисквания на пътуващите, приети от Туроператора, се съдържат в индивидуалния договор за туристически пакет.
- 5.4. При сключването на договор за туристически пакет или без необосновано забавяне след неговото сключване Туроператорът, съответно туристическият агент, предоставя на пътуващия екземпляр от договора или потвърждение за сключване на договора за туристически пакет на траен носител по смисъла на §1, точка 68г. от Допълнителните разпоредби на ЗТ, а когато договорът за туристически пакет се сключва в присъствието на страните по договора, пътуващият има право на екземпляр от договора на хартиен носител.
- 5.5. В случаите на предлагане и продажба на туристически пакети по смисъла на § 1, т. 67, буква „б”, подбуква „дд” от ЗТ, търговецът, на когото са предадени данните, уведомява туроператора за сключването на договор, водещ до създаване на

туристически пакет. Търговецът предоставя на туроператора информацията, която му е необходима за изпълнение на неговите задължения. В тези случаи Туроператорът е длъжен веднага след това, да предостави на пътуващия на траен носител информацията по чл.84, ал.1, т.1 – 8 от ЗТ.

5.6. Туроператорът, съответно туристическия агент, предоставя на потребителя – пътуващ своевременно, преди започване на изпълнението на туристическия пакет, необходимите документи за ползване на туристическите услуги, включени в пакета, като разписки, ваучери, билети и други, както и информация за часовете на отпътуване по разписание и когато е приложимо - информация за крайния срок за регистрация за качване на борда на превозното средство, както и за часовете по разписание на междинните спирания, транспортните връзки и пристигането.

5.7. Хотелското настаняване, включено в цената на туристическия пакет е за двойна стая, освен ако в индивидуалния договор е уговорено настаняване в единична стая срещу доплащане, което условие е обявено и в предоговорната информация по чл.82, ал.1 от ЗТ. **В случай, че съгласно индивидуалния договор туристическият пакет се предоставя общо на трима потребители, хотелското настаняване е в двойна стая с допълнително легло, освен ако не е уговорено друго в него.**

6. Цената на туристическия пакет е обща и се заплаща за предоставянето на всички описани в договора за туристически пакет услуги, които са включени в нея. Цената е определена съгласно обменните валутни курсове към датата на сключването на договора, а за евро при валутен курс: 1 евро = 1.95583 лева.

6.1. Освен общата пакетна цена потребителят – пътуващ заплаща и цената на заявените за ползване по желание от него допълнителни туристически услуги, които не са включени в общата цена.

Туроператорът е длъжен да предостави тези услуги, само ако са заявени изрично от потребителя преди сключването на индивидуалния договор, описани са в него, заплатени са от потребителя – пътуващ и е набран минималният брой участници за провеждането им, обявен от Туроператора.

7. Туроператорът се задължава:

7.1. Да осигури и предостави на посочените в договора потребители – пътуващи туристическия пакет и всички туристически услуги, включени в него при условията, подробно описани в индивидуалния договор, и носи отговорност за надлежното изпълнение на всички туристически услуги, включени в туристическия пакет, съгласно чл.90 от ЗТ.

7.2. Съгласно чл. 93 от ЗТ да окаже без необосновано забавяне подходящо съдействие на изпаднал в затруднение пътуващ, и по-специално, като:

1. осигури полезна информация на пътуващия относно здравните услуги, местните власти и предоставянето на консулска помощ;

2. окаже съдействие на пътуващия да осъществи междуселищни и/или международни комуникации и да намери алтернативни туристически услуги.

Когато затруднението на потребителя - пътуващ е причинено умишлено или поради небрежност от самия него, Туроператорът може да изисква заплащането на разумна такса от пътуващия за оказаното съдействие, която не може да надвишава действителните разходи.

7.3. Да осигури и предостави на всеки потребител – пътуващ преди началото на пътуването оригинал на застраховка за покриване на разходите за съдействие, включително репатриране на пътуващия в случай на злополука, болест или смърт ("медицински разходи при болест и злополука на туриста"), когато такава е включена в общата цена на туристическия пакет, освен ако потребителят не е сключил самостоятелно такъв вид застраховка, и нейният срок обхваща периода на провеждане на туристическия пакет.

7.4. Туроператорът е длъжен да сключи договор за задължителна застраховка „Отговорност на туроператора” съгласно чл.97, ал.1 от ЗТ, както и да предостави на потребителя – пътуващ сертификат, издаден от застрахователя, удостоверяващ наличието на такъв договор. **Туроператорът предоставя на уеб сайта си в раздел „Фирмени документи”** (<http://www.suntravel.bg/%D1%84%D0%B8%D1%80%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B8-%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B8-static7.html>) **копие на договора и сертификата.**

8. Потребителите – пътуващи са длъжни:

8.1. Да осигурят и предприемат всички необходими действия за спазване на реда при настаняване и напускане на местата за настаняване, както и опазването на имуществото на местата за настаняване, за хранене, и на превозните средства, при ползването на туристическите услуги.

8.2. Да заплатят или осигурят плащането от всички потребители – пътуващи, в чиято полза е сключен договорът, на общата цена на туристическия пакет, и на заявените за ползване по тяхно желание допълнителни туристически услуги, при условията и в размерите, уговорени в индивидуалния договор за туристически пакет.

8.3. При провеждането на пътуване по туристически пакет извън България потребителите – пътуващи се задължават да носят необходимите документи, включително валидни лични документи, валидни визи, когато такива се изискват, както и разрешение от родители за лица под 18 години. Потребителите-пътуващи са длъжни сами и лично да предприемат всички необходими действия за снабдяването им с виза, когато такива се изискват, включително и за потребители – пътуващи, които не са граждани на Република България или други държави – членки на Европейския съюз и на Европейското икономическо пространство, като Туроператорът няма задължение да осигурява виза на потребителите и не носи отговорност в случай на отказ от страна на компетентните органи за издаването на виза или бездействието на потребителите-пътуващи.

8.4. Потребителите – пътуващи се задължават да уведомят Туроператора преди или най – късно при сключването на договора за туристически пакет относно обстоятелството дали сред лицата, в полза на които е сключен договорът, има хора с

увреждания или с ограничена подвижност, с оглед осигуряването и предприемането на необходимите мерки в съответствие с Регламент (ЕО) № 1107/2006, Регламент (ЕС) № 181/2011, Регламент (ЕС) № 1177/2010.

8.5. Потребителят-пътуващ е длъжен да се съобразява с предвидената за туристическия пакет програма по време на пътуване, като: уговорен час и сборен пункт за отпътуване, като не пречи с поведението си на другите потребители-пътуващи. В случай, че потребителят-пътуващ не се е явил в уговорен час и сборен пункт по време на пътуването, и не е уведомил своевременно Туроператора за причините, поради които не се е явил на определения сборен пункт в продължение на повече от 15 /петнадесет/ минути след обявения час, се счита, че потребителят-пътуващ не желае да ползва конкретната услуга, включена в туристическия пакет, или целия туристически пакет, и Туроператорът не му дължи обезщетение за неточно/ частично изпълнение.

8.6. Потребителят-пътуващ е длъжен да осигури постоянен контакт с Туроператора по време на пътуването посредством мобилен телефон/в случай, че пътуването е в чужбина с активиран роуминг/ или друг вид комуникационно средство, което да позволява на Туроператора да осъществи бърза връзка и ефикасна комуникация с потребителя - пътуващ, с цел изпълнение на задълженията му за съдействие по точки 7.2. и 7.3 от настоящите общи условия и възникнали затруднения на потребителите - пътуващи.

8.7. Потребителят –пътуващ е длъжен да спазва законодателството и се съобразява с традициите, обичаите и религиозните вярвания на държавите, посещенията на които са включени в туристическия пакет, като проявява уважение към съответните етични и морални норми, или други правила и разпоредби, свързани с правилата за поведение на обществено място, като е длъжен да не изпада в състояние на алкохолно опиянение или под въздействието на наркотични вещества. В случай на неспазване на тези задължения от потребител – пътуващ Туроператорът има право да му откаже предоставянето на съответна туристическа услуга или част от нея, при ползването на която той нарушава съответните правила и норми, включително да му откаже качване на превозно средство.

8.8. В случай на нарушение на задължението по точка 8.7. от настоящите общи условия, станало причина за пълно или частично изпълнение на договор за туристически пакет, сключен с друг потребител – пътуващ по същата туристическа програма, виновният потребител-пътуващ следва да заплати всички допълнителни разходи, извършени от Туроператора, които са в причинно-следствена връзка с това нарушение.

8.9. В случаите по точка 8.5. и точка 8.7. туроператорът не носи отговорност за завръщането на потребителя до началната точка на пътуването, освен ако потребителят – пътуващ не е изпаднал в затруднение, и във всички случаи разходите за завръщането на потребителя са изцяло за негова сметка.

9. Потребителят – пътуващ има право да прехвърли правата си по сключения от него, съответно в негова полза, договор за туристически пакет на друго лице, което отговаря на всички изисквания, приложими към сключения договор, след като е отправил до Туроператора предизвестие на траен носител в срок не по-късно от 7 дни преди започването на изпълнението на туристическия пакет.

9.1. 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 и на всички допълнителни такси, налози или други допълнителни разходи, произтичащи от прехвърлянето.

9.2. Туроператорът информира лицето, което прехвърля туристическия пакет, за действителните разходи по прехвърлянето, както и доказателства за разходите, таксите или за другите допълнителни разходи, произтичащи от прехвърлянето на договора за туристически пакет.

9.3. Във всички случаи, когато в туристическия пакет е включен самолетен превоз, и преди уведомяването е издаден самолетен билет на името на първоначалния потребител - пътуващ, Туроператорът има правото да получи допълнително заплащане на разходите за издаване на нов самолетен билет или за промяна в издадения билет. В случаите, когато е невъзможно издаването на нов самолетен билет или промяна на издадения поради условията на самолетния превозвач, Туроператорът има правото да не се съгласи с прехвърлянето на правата и да откаже да предостави туристическия пакет на новия потребител - пътуващ, и не дължи връщане на получената цена от първоначалния потребител и заплащане на обезщетение за вреди поради изпълнение.

10. След сключването на договора Туроператорът може едностранно да увеличава общата цена на туристическия пакет само в случаите на:

а). увеличение на цената на превоза на пътници, включен в туристическия пакет, което е вследствие на промяна в цената на горивото или на други източници на енергия;

б). увеличение на размера на данъците или таксите върху включените в договора туристически услуги, наложени от трета страна, която не участва пряко в изпълнението на туристическия пакет, включително туристически такси, входни такси за туристически обекти, такси за кацане или такси за отвеждане към или за слизване от борда на пристанища и летища, или

в). промяна в обменните курсове, относим към туристическия пакет, в периода между сключването на договора му и датата на отпътуването.

10.1. Увеличението на цената се определя съобразно промяната на цените на горивото, таксите и промяната на валутния курс, като увеличението съответства на изменените цени и съответната им част от общата цена.

10.2. Когато увеличението на цената надхвърля 8% от общата цена на туристическия пакет, потребителите – пътуващи имат правата, предвидени в чл.88, ал.2, 3 и 6 от ЗТ.

10.3. Независимо от неговия размер увеличението на цената на туристическия пакет е възможно, само ако Туроператорът е уведомил потребителя - пътуващ по ясен и разбираем начин за него, заедно с обосновка за увеличението и изчисления, предоставени на траен носител, не по-късно от 20 дни преди започването на изпълнението на туристическия пакет.

10.4. Потребителят - пътуващ има право на намаление на цената на туристическия пакет, съответстващо на всяко намаление на разходите по т.10, букви „а” – „в”, когато намалението е настъпило след сключването на договора до започване на изпълнението на туристическия пакет, като в този случай Туроператорът има право да приспадне направените от него административни разходи от сумата, която ще възстанови на пътуващия.

11. След сключването на договора и преди започването на изпълнението на туристическия пакет Туроператорът не може да променя едностранно клаузи в договора за туристическия пакет, различни от уговорките за цената, в съответствие с чл.87 от ЗТ и т.10 от настоящите Общи условия.

11.1. С настоящата клауза на основание чл.88, ал.1 от ЗТ Туроператорът си запазва правото да променя едностранно клаузи в договора за туристически пакет, когато промяната е незначителна, и при задължението на Туроператора да информира пътуващия за промяната по ясен, разбираем и видим начин на траен носител.

11.2. Извън случаите по т.11.1., когато преди започването на изпълнението на туристическия пакет Туроператорът е принуден да промени съществено някоя от основните характеристики на туристическите услуги по чл.82, ал. 1, т. 1 от ЗТ или не може да изпълни някое от специфичните изисквания по чл. 84, ал. 1, т. 1 от ЗТ, или предложи увеличение на цената на туристическия пакет с повече от 8 (осем) на сто, потребителят - пътуващ има право в посочен от Туроператора разумен срок:

а). да приеме предложената промяна, или

б). да прекрати договора, без да заплаща такса за прекратяване на договора, в който случай може да приеме туристически пакет-заместител със същото или с по-високо качество, ако Туроператорът предлага такъв.

11.3. Туроператорът информира потребителя - пътуващ без необосновано забавяне по ясен, разбираем и видим начин на траен носител за:

а). предложените промени в договора съгласно т.10.2. и за тяхното отражение върху цената на туристическия пакет съгласно т.10.4.;

б). срока, в рамките на който потребителят - пътуващ има право да уведоми Туроператора за решението си, съгласно т.11.2.;

в). последиците, ако потребителят - пътуващ не реагира в рамките на срока по т.11.2.,

г). за предложения туристически пакет-заместител и за неговата цена, когато Туроператора предлага такъв.

11.4. Когато промените в договора за туристически пакет съгласно т.11.2. или за туристически пакет-заместител водят до по-ниски качество или стойност на туристическия пакет, потребителят - пътуващ има право на съответно намаление на цената.

11.5. Когато договорът за туристически пакет бъде прекратен съгласно т.11.2., буква „б” и потребителят - пътуващ не приеме туристически пакет-заместител, Туроператорът възстановява всички плащания, които е получил от пътуващия или от негово име, без необосновано забавяне и при всички случаи - не по-късно от 14 дни след прекратяването на договора, като в този случай се прилагат съответно чл.91, ал.2 - 8 от ЗТ.

12. Потребителят – пътуващ има право да прекрати договора за туристически пакет по всяко време преди започването на изпълнението на туристическия пакет, и не дължи такси и заплащане на разходи, ако прекратяването е най – късно до **40 /четиридесет/ работни дни преди началната дата на пътуването**, освен ако в индивидуалния договор не е посочен друг срок.

12.1. В случаите, когато прекрати договора в срок по – кратък от 40 работни дни преди началната дата на пътуването, потребителят – пътуващ е длъжен да заплати на Туроператора такса за прекратяването на договора, с която да бъдат възстановени причинените на Туроператора вреди (разходи и загуби) от едностранното прекратяване, както следва:

а). при прекратяване в срок по - кратък от 40 работни дни преди началната дата на пътуването се дължи такса в размер на 30% от общата цена на туристическия пакет и допълнителните туристически услуги, които са заявени по желание на потребителя - пътуващ.

б). при прекратяване в срок по - кратък от 20 работни дни преди началната дата на пътуването се дължи такса в размер на 50% от общата цена на туристическия пакет и допълнителните туристически услуги, които са заявени по желание на потребителя - пътуващ;

в). при прекратяване в срок по - кратък от 10 работни дни преди началната дата на пътуването се дължи такса в размер на 75% от общата цена на туристическия пакет и допълнителните туристически услуги, които са заявени по желание на потребителя - пътуващ;

г). при прекратяване в срок по - кратък от 5 работни дни преди началната дата на пътуването - такса в пълния размер на общата цена на туристическия пакет и допълнителните туристически услуги, които са заявени по желание на потребителя – пътуващ;

12.2. Във всички случаи, когато в туристическия пакет е включено самолетно пътуване, при едностранно прекратяване на договора от потребителя – пътуващ в срока по т.12 или в сроковете по т.12.1., потребителят - пътуващ дължи заплащането на цената на издадените самолетни билети и пътническите и летищните такси преди прекратяването или разликата, с която тяхна стойност не се покрива от размера на таксите за прекратяване по т.12.1. (като се имат предвид и другите разходи и загуби на Туроператора от едностранното прекратяване).

12.3. В случаите на едностранно прекратяване от потребителя – пътуващ съгласно т.12 или т.12.1. Туроператорът възстановява в срок до 14 дни от прекратяването всички плащания, направени за пакета от потребителя - пътуващ или от негово име, след приспадане на съответните такси и разходи за прекратяване на договора съгласно предходните точки.

12.4. Потребителят - пътуващ има право да прекрати договора за туристически пакет 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 мястото на дестинацията или в непосредствена близост до него, които засягат значително

изпълнението на туристическия пакет или превоза на пътници до дестинацията, като в този случай има право на пълно възстановяване на всички направени плащания за туристическия пакет в срок до 14 дни от прекратяването на договора за туристически пакет, но няма право на допълнително обезщетение.

12.5. Туроператорът има право да прекрати договора за туристически пакет и да възстанови на пътуващия изцяло всички плащания, направени за туристическия пакет, без да дължи допълнително обезщетение, когато:

а). набраният брой участници за туристическия пакет е по-малък от минималния брой, посочен в индивидуалния договор за туристически пакет, и туроператорът е уведомил пътуващия за прекратяването на договора в определения в индивидуалния договор за туристически пакет срок, но не по-късно от: 20 дни преди започването на изпълнението на туристическия пакет - в случай на пътувания с продължителност, по-голяма от 6 дни; 7 дни преди започването на изпълнението на туристическия пакет - в случай на пътувания с продължителност от два до 6 дни; и 48 часа преди започването на изпълнението на туристическия пакет - в случай на пътувания с продължителност, по-малка от два дни, или

б). Туроператорът е възпрепятстван да изпълни договора поради непреодолими и извънредни обстоятелства и е уведомил потребителя - пътуващ за прекратяването на договора без необосновано забавяне преди започването на изпълнението на туристическия пакет.

12.6. Непреодолими и извънредни обстоятелства по смисъла на &1, точка 68д от Допълнителните разпоредби на ЗТ и на настоящите общи условия са тези обстоятелства, които са извън контрола на страната, която се позовава на тях, и последиците от които не биха могли да се избегнат, дори ако са били предприети всички разумни мерки за тяхното предотвратяване.

12.7. В случаите по т.12.5. Туроператорът възстановява на пътуващия всички плащания, направени за пакета и допълнителните услуги, заявени по желание, от потребителя – пътуващ или от негово име, не по-късно от 14 дни след прекратяването на договора за туристически пакет.

13. Туроператорът носи отговорност за изпълнението на туристическите услуги, включени в договора за туристически пакет, независимо от това, дали тези услуги се изпълняват от него, или от други доставчици на туристически услуги.

13.1. Туроператорът не носи отговорност за неизпълнение или неточно изпълнение на договора, които се дължат на действия на потребителите – пътуващи и не дължи връщане на цялата или съответната част от заплатената цена за туристическия пакет или за допълнителните туристически услуги или частта от тях, която не е осъществена поради действия на потребител – пътуващ, както и не дължи обезщетение за причинени вреди.

13.2. Туроператорът не носи отговорност за неизпълнение или неточно изпълнение на договора и не дължи обезщетение за вреди и в следните случаи:

а). действия на трето лице, несвързано с изпълнението на договора, които не могат да се предвидят или избегнат, включително и при кражба на имущество и документи.

б). 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.

В тези случаи Туроператорът има правото да направи съответни промени в програмата на пътуването, без това да се счита за съществена промяна на договора.

13.2.1. „Непреодолима сила“ е събитие по смисъла на чл.306, ал.2 от ТЗ, а именно: непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер, възникнало след сключването на договора. Такива са например: пожар, стихийни бедствия, военни операции от всякакъв характер, епидемии, актове на законодателната и изпълнителната власт, които водят изменение на митнически и гранични правила, препятстващи изпълнението на задълженията или изменението на имиграционната политика, или други обстоятелства извън разумния контрол на страните. Непреодолимата сила следва да бъде обективна и нейното въздействие върху изпълнението на туристическия пакет или превоза следва да води до риск за здравето и живота на потребителя – пътуващ или до фактическа невъзможност за осъществяване на пътуването. Докато трае тази непреодолима сила, изпълнението на задълженията по договора за туристически пакет и на свързаните с него насрещни задължения се спира. Ако тези обстоятелства траят повече от 7 (седем) дни, всяка от страните има право да прекрати договора. В този случай не се дължат обезщетение за претърпени или възможни загуби, пропуснати ползи и/или други вреди. Туроператорът е длъжен своевременно да извести потребителя-пътуващ за настъпването и прекратяването на обстоятелствата, представляващи непреодолима сила. В случай на възстановяване на пълното или частично плащане от страна контрагент на Туроператора (туроператор, хотелиер, превозвач и т.н.) на услуги, включени в туристическия пакет, Туроператорът се задължава да изплати на потребителя-пътуващ равностойна сума в 10 дневен срок от получаването ѝ.

13.3. Туроператорът не носи отговорност за неизпълнение или неточно изпълнение на договора и не дължи обезщетение за вреди и в случаите, когато в предварителната информация, обявена в уеб сайта му, е посочено, че програмата на пътуването не е подходяща за лица, които поради възраст или физическо и здравословно състояние са с ограничена подвижност и не могат да се подлагат или не могат да издържат на продължителни и/или интензивни пешеходни обиколки и екскурзии, и потребителят – пътуващ обективно не е могъл да участва отчасти или изцяло в тези обиколки и екскурзии именно поради тези обстоятелства.

13.4. Потребителят – пътуващ следва да уведоми без необосновано забавяне Туроператора за всяко несъответствие, установено при изпълнението на туристическата услуга, включена в договора за туристически пакет, като се отчитат конкретните обстоятелства за случая. Уведомяването трябва да се направи в писмена или друга подходяща форма, включително чрез факс, електронна поща или друго техническо средство, което дава възможност то да бъде възпроизведено. Потребителят – пътуващ следва да представи в срок до 14 (четиринадесет) дни от откриване на несъответствието, но не по-късно от 30 дни след приключване на пътуването убедителни доказателства и/или двустранни документи, съставени от

потребителя-пътуващ и контрагента на Туроператора, който предоставя съответната услуга, част от туристическия пакет, установяващи несъответствието.

13.5. Когато някоя от туристическите услуги не отговаря на предвиденото в договора за туристическия пакет, Туроператорът е длъжен да отстрани несъответствието, освен когато:

а). това не е възможно, или б). е свързано с непропорционално високи разходи предвид степента на несъответствието и стойността на засегнатите туристически услуги.

13.6. Когато Туроператорът не отстрани несъответствието, извън случаите по предходната т.13.5., потребителят – пътуващ има правата по чл.91 от ЗТ, както и правото сам да отстрани несъответствието и да поиска от туроператора възстановяване на необходимите разходи.

13.7. Когато Туроператорът откаже да отстрани несъответствието или в случаите, когато е необходимо отстраняването на несъответствието да стане незабавно, пътуващият не е длъжен да определя срок на туроператора за неговото отстраняване.

13.8. Когато несъответствието между договорените и действително предоставените услуги нарушава значително изпълнението на договора и Туроператорът не отстрани несъответствието в разумен срок, определен от потребителя - пътуващ, последният може да прекрати договора за туристически пакет, без да дължи такси и разходи за прекратяване на договора, и да поиска намаление на цената и/или обезщетение за претърпените имуществени и неимуществени вреди.

13.9. Когато значителна част от туристическите услуги не може да се изпълни съгласно предвиденото в договора за туристически пакет, Туроператорът предлага на пътуващия, без това да е свързано с допълнителни разходи за него, други подходящи туристически услуги по възможност със същото или с по-високо качество в сравнение с тези, посочени в договора, за да продължи изпълнението на договора за туристическия пакет, включително когато връщането на пътуващия до началния пункт на пътуването не е предоставено, както е договорено. Когато предложените от Туроператора други туристически услуги за продължаване на изпълнението на договора водят до промяна в туристическия пакет в пакет с по-ниско качество от предвиденото в договора, Туроператорът предлага на пътуващия подходящо намаление на цената.

13.10. Потребителят - пътуващ има право да откаже предложените от Туроператорът други туристически услуги за продължаване на изпълнението на договора само, когато те не са сравними с предвиденото в договора за туристически пакет или когато предложеното намаление на цената не е подходящо.

13.11. Когато не е възможно да се предложат други туристически услуги за продължаване на договора или когато потребителят - пътуващ отхвърли предложените от Туроператора услуги, потребителят – пътуващ има право на намаляване на цената и/или на обезщетение за претърпените вреди съгласно чл.91 от ЗТ, без да се прекратява договорът за туристическия пакет.

13.12. В случаите по предходните точки, когато договорът за туристически пакет включва и превоз на пътници, Туроператорът осигурява връщането на потребителя - пътуващ до началния пункт на пътуването с равностоен вид транспорт без необосновано забавяне и без допълнителни разходи за потребителя - пътуващ. Когато поради непреодолими и извънредни обстоятелства не е възможно да се осигури завръщането на пътуващия, както е предвидено в договора за туристическия пакет, Туроператорът поема разходите за настаняването на потребителя - пътуващ по възможност в равностойна категория място за настаняване за срок не повече от три нощувки.

13.13. Потребителят - пътуващ има право на подходящо намаление на цената за времето, през което е имало несъответствие на предоставените услуги с договора за туристическия пакет, както и на обезщетение от Туроператора за всички имуществени и неимуществени вреди, претърпени в резултат на липсата на съответствие с договора за туристически пакет, освен в случаите по т.13. когато Туроператорът докаже, че са налице обстоятелства по т.13.1. и т.13.2.

13.14. Когато отговорността на доставчиците на туристически услуги, включени в договора за туристически пакет, се определя от международни договори, ратифицирани, обнародвани в „Държавен вестник“ и влезли в сила за Република България, или когато тези международни договори ограничават размера на дължимото обезщетение от страна на доставчика, същите ограничения се прилагат и за Туроператора.

13.15. Извън случаите по т.13.14. максималният размер на отговорността на Туроператора за вреди, причинени на потребителя - пътуващ вследствие на неизпълнение или на неточно изпълнение на договора и на дължимото от него обезщетение е трикратният размер на цената на туристическия пакет, като това ограничение не се прилага в случаите на нанесена телесна повреда на потребителя - пътуващ и в случаите на вреди, причинени умишлено или поради небрежност.

13.16. Правата за обезщетение или за намаление на цената на потребителите – пътуващи, предвидени в настоящите Общи условия и предоставени съгласно ЗТ, не накърняват техните права, предоставени им по силата на Регламент (ЕО) № 261/2004 , на Регламент (ЕО) № 1371/2007, на Регламент (ЕО) № 392/2009, на Регламент (ЕС) № 1177/2010 , на Регламент (ЕС) № 181/2011 , както и от съответните международни договори, ратифицирани, обнародвани в „Държавен вестник“ и влезли в сила за Република България. Потребителите - пътуващи могат да предявят рекламация за обезщетяване или за намаление на цената в съответствие с клаузите на настоящите Общи условия или на посочените регламенти на Европейския съюз, или на съответните международни договори.

13.17. Обезщетението или намалението на цената, предоставени по силата на настоящите Общи условия и в съответствие със ЗТ, и обезщетението или намалението на цената, предоставени в съответствие с посочените регламенти на Европейския съюз и съответните международни договори, се приспадат взаимно, за да не се допусне свръхобезщетяване на пътуващите.

13.18. Потребителят - пътуващ може да отправя съобщения, искания или жалби във връзка с изпълнението на туристическия пакет до туристическия агент, от когото е закупил туристическия пакет.

13.19. Туроператорът носи отговорност за всички грешки, допуснати в резултат на технически дефекти в системата за резервации, за които той е отговорен. Туроператорът не носи отговорност за грешки при резервацията, които се дължат на потребителя - пътуващ или са причинени от непредотвратими и извънредни обстоятелства.

14. Съгласно чл.178 и следващите от Закона за защита на потребителите (ЗЗП) при нарушаване на правата им по сключения договор, по ЗТ или по ЗЗП, потребителите – пътуващи и сдруженията на потребителите имат право да подават жалби, сигнали и предложения до Комисията за защита на потребителите, като процедурите за разглеждане на жалбите, сигналите и предложенията се разглеждат по реда на ЗЗП.

14.1. Съгласно раздел II „Алтернативно разрешаване на потребителски спорове”, глава Девета „Потребителски спорове” от ЗТ е налице възможност за алтернативно разрешаване на спорове относно изпълнението на сключен договор за туристически пакет. Органите за алтернативно разрешаване на спорове са посочени в списък, утвърден от Министъра на туризма, който е публикуван на следния уеб адрес: <http://www.mi.government.bg/bg/themes/spisak-na-organite-za-alternativno-reshavane-na-potrebitelski-sporove-elektronna-platforma-za-onlain-1608-0.html>. Органът за алтернативно разрешаване на спорове, включен в списъка, в чийто обхват биха могли да попаднат споровете относно изпълнение на договори за туристически пакети, е Обща Помирителна комисия към Комисията за защита на потребителите, адрес: гр. София 1000, пл. Славейков No 4А, тел. 02/ 9330 517, интернет страница: www.kzp.bg; e-mail: adr.sofia@kzp.bg.

IV. Защита на лични данни

15. Туроператорът извършва като администратор дейности по обработване на лични данни на потребителите на туристически пакети с цел сключването и изпълнението на договори за предоставянето им, и с цел изпълнение на законовите задължения на туроператора за счетоводна и данъчна отчетност и деклариране на данъчни задължения. Когато сключва договорите чрез туристически агент, Туроператорът и туристическият агент, са съвместни администратори.

15.1. Туроператорът не събира лични данни в по – голям обем и извън тези, които са необходими за посочените в т.15 цели, и събраните лични данни не се обработват с други цели.

15.2. За целите по т.15 Туроператорът обработва следните категории лични данни на клиенти, които са потребители по смисъла на ЗТ на туристически пакети: три имена; адрес ; електронна поща; телефонен номер; единен граждански номер (съответно за чужденци личен номер на чужденец или дата на раждане); номер и дата на издаване на документ за самоличност и орган, който го е издал; гражданство.

15.3. Законите основания за обработването на данните са чл. 6, пар.1, буква „б” и буква „в” от Общия регламент за защита на данните (ЕС) 2016/679 и чл.4, ал.1, т.1 и т.3 от ЗЗЛД.

15.4. Данните се събират, записват, организират, обработват и съхраняват на хартиен и технически носител за данни в електронен (цифров) вид в зависимост от начините на сключването на договорите за предоставяне на туристически пакети: пряко – в офиса на дружеството, или въз основа на предварителна електронна заявка за резервация.

15.5. Личните данни се съхраняват, както следва: личните данни, събрани и записани в сключените и подписани договори на хартиен носител, и в документите, подписани и изготвени с цел изпълнението на договорите, се съхраняват в сроковете за съхраняване на първични счетоводни документи, включително и такива за данъчен контрол съгласно ДОПК 5 години след изтичане на давностния срок за погасяване на публичното задължение; личните данни в счетоводни регистри и финансови отчети - 10 години, а личните данни във всички останали носители – 5 години.

15.6. Личните данни, които са записани и съхранявани на технически електронен носител, с изключение на данните в счетоводните регистри, могат да бъдат заличени по преценка на туроператора или по искане на субекта на личните данни преди изтичането на срока по т.15.5., след като е приключило изпълнението на сключения договор.

16. Събраните и обработени лични данни се предоставят на контрагентите на туроператора, които са доставчици на туристически услуги, включени в туристическите пакети, като настаняване, превоз, хранене, допълнителни туристически услуги, като се предоставят само личните данни, които са необходими за предоставянето на отделните туристически услуги съобразно вида и доставчика на услугата.

16.1. Събраните и обработени лични данни се предоставят на Национална агенция по приходите с цел и на основание изпълнение на законовите задължения за данъчна отчетност и деклариране на доставки по ЗДДС, както и на законното задължение за предоставяне на документи и данни при извършване на проверка или ревизия при условията и по реда на ДОПК, както и на контрагенти - доставчици на туристически услуги, включени в туристически пакет; ИТ компания, обслужваща информационните системи на администраторите; счетоводител.

16.2. Туроператорът има правото и може да предава събраните и обработваните лични данни на публичен орган или на доставчик на туристическа услуга в трета държава, която не е член на Европейския съюз, или на международна организация, в случаите, когато това е необходимо за изпълнението на сключения договор за туристически пакети и отделни туристически услуги или за сключването или изпълнението на договор, сключен в интерес на субекта на данните между туроператора и друго физическо или юридическо лице (например, при необходимост от издаване на виза за трета държава; доставяне на хотелско настаняване, превоз или друга услуга в трета държава), независимо от наличието или отсъствието на решение на Европейската комисия относно адекватното ниво на защита в съответната трета държава или международна организация, наличието на подходящи гаранции или на съгласие на субекта.

Законово основание за предаването на личните данни в тези случаи е чл.49, пар.1, букви „б” и „в” от Регламент (ЕС) 2016/679.

17. В случаите, когато Туроператорът сключва договор, по силата на който се предоставя туристически пакет на дете, договорът се сключва от родителя или настойника на дете до 14 години или от непълнолетното дете (навършило 14 години) със съдействието и съгласието на неговия родител или попечител. При събиране на лични данни по електронен път чрез уеб сайта на туроператора се предвиждат технологични мерки за проверка на възрастта (напр. контролни въпроси, действия на уебсайта), и технологични мерки за удостоверяване, че личните данни са предоставени от лице, което е навършило пълнолетие.

18. Всяко физическо лице, чийто лични данни се обработват от Туроператора, съответно и от съвместния администратор, когато договарят се сключва чрез туристически агент, има правата, предвидени в чл.15 – 22 от Регламент (ЕС) 2016/679, включващи:

- право на достъп до личните данни, свързани с лицето, които се обработват от дружеството/организацията;
- право на коригиране или допълване на неточни или непълни лични данни;
- право на изтриване („право да бъдеш забравен“) на лични данни, които се обработват незаконосъобразно или с отпаднало правно основание (изтекъл срок на съхранение, оттеглено съгласие, изпълнена първоначална цел, за която са били събрани и др.);

- право на ограничаване на обработването – при наличие на правен спор между администратора и физическото лице до неговото решаване и/или за установяването, упражняването или защитата на правни претенции;

- право на преносимост на данните – ако се обработват по автоматизиран начин на основание съгласие или договор.

За целта данните се предават в структуриран, широко използван и пригоден за машинно четене формат. Ако е технически осъществимо, прехвърлянето на данните може да стане пряко от туроператора към друг администратор. Правото на преносимост обхваща само данни, предоставени лично от субекта на данни, както и лични данни, генерирани и събрани от неговата дейност.

- право на възражение – по всяко време и на основания, свързани с конкретната ситуация на лицето, при условие, че не съществуват убедителни законови основания за обработването, които имат предимство пред интересите, правата и свободите на субекта на данни, или съдебен процес;

- право да не бъде обект на изцяло автоматизирано решение, включващо профилиране което поражда правни последици за субекта на данните или го засяга в значителна степен. Туроператорът не използва в дейността си технологии предвиждащи и позволяващи вземането на изцяло автоматизирани решения, включващи профилиране.

- правото да бъде уведомен при нарушаване на сигурността на личните му данни, в случай, че нарушението е породило висок риск за правата и свободите му.

18.1. Правата се упражняват чрез подаване на искане до туроператора, на което дружеството е длъжно да отговори в срок не по – дълъг от един месец от получаване на искането. При необходимост този срок може да бъде удължен с още два месеца, като се взема предвид сложността и броя на исканията.

18.2. Когато данните се обработват от туроператора и от туристическия агент като съвместни администратори, в случай, че договарят се сключва чрез туристически агент, субектът на лични данни може да подаде искане за упражняване на правата си до всеки един от двамата съвместни администратори.

18.3. Всяко физическо лице, чийто лични данни се обработват от туроператора, съответно и от съвместния администратор, когато договарят се сключва чрез туристически агент, има право да подаде жалба до Комисията за защита на личните данни, право на съдебна жалба срещу решение или отказ или забавяне на разглеждане на жалбата му от Комисията, както и правото да предяви иск пред съда в случаите, когато неговите права са нарушени.

18.4. Потребителят декларира и заявява, че е запознат с информацията относно обработването на личните му данни, посочена в предходните точки.

19. Потребителят, сключващ договора, се задължава да уведоми другите потребители, от чието име и в чиято полза сключва договора за туристически пакет, за цялата информация относно обработването на лични данни, като се задължава да им предостави копие от сключения индивидуален договор и настоящите Общи условия.

V. Допълнителни условия

20. Правата и задълженията, предвидени за потребителя – пътуващ, сключващ договора за туристически пакет, се отнасят и за всички други потребители – пътуващи, в чиято полза се сключва договарят.

21. За всички неуредени в настоящите Общи условия и в договора за туристически пакет въпроси се прилагат разпоредбите на Закона за туризма, Директива (ЕС) 2015/2302 относно пакетните туристически пътувания, Търговския закон, Регламент (ЕС) 2016/679 (Общия регламент за защита на данните), Закона за защита на личните данни и действащото законодателство на Република България.

22. Настоящите Общи условия са приети от едноличния собственик на капитала на Туроператора с решение от 30.06.2018г. и пораждат действие от датата на приемането им, като обвързват потребителя след като му бъдат предоставени и подписани от него.

Потребител: _____ /подпис/
(собственолично изписване на трите имена)

Дата: _____

За Туроператора: _____ За туристическия агент: _____
(Подпис и печат) (Подпис и печат)