

## ОБЩИ УСЛОВИЯ

### I. Необходими документи за пътуване

I.1. За лица над 18 г. е необходима валидна лична карта за всички програми, които включват страни, членки на ЕС. За програми, включващи страни извън ЕС или се преминава транзитно през територията на страни извън ЕС, за лица над 18 г., е необходим валиден задграничен паспорт със срок на валидност не по-малък от 6 месеца към датата на връщане от пътуването.

I.2. За лица под 18 г., които пътуват само с единия родител или с придружител е необходима нотариално заверена декларация от двамата родители, че са съгласни детето им да пътува в чужбина за избрания период на пътуването. По време на пътуването е необходимо да се носят оригиналът + копие на нотариално заверената декларация.

I.3. За лица под 18 г. е необходим валиден задграничен паспорт със срок на валидност не по-малък от 6 месеца към датата на връщане от пътуването независимо дали пътуват в страна членка на ЕС или в страна извън ЕС.

Агенцията не носи отговорност и не дължи обезщетение в случай на неизпълнение на условията в точки I.1, I.2 и I.3 и всички щети са за сметка на потърпевшите лица.

### II. Условия и срокове за записване:

За да считате пътуването си за заявено е необходимо да внесете депозит или пълна сума за пътуването и да сключите Договор за организирано пътуване както следва:

II.1. За сключването на Договор за организирано пътуване следва да се представи лична карта на лицето явяващо се Възложител на Договора за организирано пътуване, както и трите имена по паспорт или лична карта и ЕГН на лицето/та, придружаващи Възложителят (ако има такива).

II.2. Сключването на Договор за организирано пътуване и заплащането на пътуването се извършва съгласно следните срокове:

- най-късно до 28 дни преди датата на отпътуване за автобусните програми
- най-късно до 35 дни преди датата на отпътуване за самолетните програми. Туроператорът потвърждава или анулира пътуването по индивидуална самолетна програма най-късно до 3 работни дни след сключване на Договора за организирано пътуване. В случай, че пътуването не бъде потвърдено в този срок Възложителят има право да се откаже от пътуването и да анулира Договора за организирано пътуване като му се възстановят всички внесени суми.

При наличие на свободни места записването може да се извърши и след горепосочените срокове.

### III. Срокове и начини на плащане:

III.1. Начин на плащане – заплащането може да се извърши в брой или по банков път. Заплащането може да се извърши с една вноска или разсрочено на 3 вноски (за автобусните програми) и 2 вноски (за самолетните програми).

III.2. Разсрочено плащане на вноски е възможно както следва:

#### А. Автобусни програми:

първата вноска е депозит в размер на 30 % от стойността на пътуването + стойността на допълнително заявените услуги, която се внася не по-късно от 60 дни преди датата на пътуването;

втората вноска е доплащане на депозита до 50 % от стойността на пътуването, която се внася не по-късно от 45 дни преди датата на пътуването;

третата вноска е доплащане до 100 % от стойността на пътуването, която се внася не по-късно от 28 дни преди датата на пътуването.

#### Б. Самолетни програми:

първата вноска е депозит в размер на 50 % от основната цена на пътуването + стойността на самолетния билет, която се внася не по-късно от 35 дни преди датата на пътуването;

втората вноска е доплащане до 100 % от основната цена на пътуването + стойността на самолетния билет + стойността на допълнително заявените услуги, която се внася не по-късно от 34 дни преди датата на пътуването.

### IV. Визов режим:

За пътувания в държави, за които се изискват визи за български граждани агенцията не поема отговорност и ангажимент за издаването на виза. Агенцията съдейства на туристите до степен да им предостави необходимите документи (резервация, ваучер, самолетен билет и др.), както и необходимия формуляр за виза на съответното посолство. Подаването на документите в посолството се извършва лично. В случай на отказ на виза поради непредставяне на необходимите документи (при добросъвестното им предоставяне на туриста от страна на агенцията), представяне на не точни и неверни данни, неизплащане на необходимата такса за виза или неявяване в посолството на интервю, Възложителят заплаща съответните неустойки посочени в т. VI.

Чуждестранните граждани следва сами да проверят визовия и паспортен режим за избраното от тях пътуване в съответните посолства. В случай на необходимост от виза чуждестранните граждани сами се ангажират да изпълнят съответните изисквания за виза като агенцията се ангажира до степен да им предостави необходимите документи като резервация, ваучер, самолетен билет и др. При неизпълнение на съответните визови изисквания агенцията не носи отговорност и породените от това щети са за сметка на потърпевшите лица.

Агенцията не носи отговорност при въвеждане на визов режим за страна, включена в избраното от туристите пътуване. При отказ на туристът поради въвеждането на визов режим след сключване на Договор за организирано пътуване, влизат в сила посочените неустойки в т. VI.

### V. Застраховка:

На туристите се осигурява Медицинска застраховка, която е валидна само за периода на избраното пътуване. За груповите автобусни програми медицинската застраховка е с лимит на отговорност 5 000 EUR, а за груповите и индивидуални пътувания със самолет медицинската застраховка е с лимит на отговорност 10 000 EUR. При груповите пътувания с автобус и самолет оригиналната полица на медицинската застраховка е в екскурзоводът на групата, а на туристите се предоставя копие на общите условия на застраховката. При индивидуалните пътувания със самолет оригиналната полица на медицинската застраховка се предоставя на туристите при доплащане на съответното пътуване. Туристи на възраст над 74 г. се застраховат с лимит на отговорност 15 000 EUR като всеки от тях следва да заплати съответната разлика.

Туроператорът има сключен застрахователен договор „Отговорност на Туроператора“ със застрахователно дружество „Евроинс“.

#### VI. Отказ от пътуване и анулиации:

Всички откази от пътуване се извършват в писмен вид лично от Възложителя на Договора за организирано пътуване в офиса, в който е записан. При отказ от пътуване независимо от причините туристът дължи неустойки както следва:

##### A. За автобусни програми:

- От деня следващ деня на сключване на Договора за организирано пътуване до 61 дни преди датата на заминаване се удържат 15 % от основната цена на пътуването, от 60 до 35 дни преди датата на отпътуване се удържат 30 % от основната цена на пътуването, **от 34 до 27 дни преди датата на отпътуване се удържат 80 % от основната цена на пътуването, от 26 ден до деня на отпътуването неустойката е в размер на 100% от основната цена на пътуването + стойността на допълнително заявените услуги.**

##### Б. За самолетни програми:

- От деня следващ деня на сключване на Договора за организирано пътуване до 95 дни преди датата на отпътуване се удържат 15 % от основната цена на пътуването без самолетния билет, а в случаите когато е издаден самолетния билет се прилагат допълнителни анулационни такси съгласно съответната авиокомпания, включително 100 % неустойка за самолетния билет; от 94 до 61 дни преди датата на отпътуване се удържат 30 % от основната цена на пътуването, а в случаите когато е издаден самолетния билет се прилагат допълнителни анулационни такси съгласно съответната авиокомпания, включително 100 % неустойка за самолетния билет; от 60 до 35 дни преди датата на отпътуване се удържат 50 % от основната цена на пътуването, а в случаите когато е издаден самолетния билет се прилагат допълнителни анулационни такси съгласно съответната авиокомпания, включително 100 % неустойка за самолетния билет; от 34 ден до деня на отпътуване неустойката е в размер на 100 % от основната цена на пътуването + стойността на допълнително заявените услуги + стойността на самолетния билет и летищните такси.

В случай на предоставяне на неверни, неточни и непълни документи или данни, или неспазване на сроковете за подаването им, както и неспазването на сроковете за плащанията от страна на туристът, агенцията си запазва правото да анулира пътуването на туристът. В случай, че туристът не се яви на мястото на отпътуване това се счита за отказ от пътуване. Ако туристът не се яви на интервю в консулски отдел, когато това е необходимо, се счита за отказ от пътуване. В тези случаи се прилагат посочените неустойки.

#### VII. Промени свързани с Договора за организирано пътуване от страна на туристът:

##### VII.1. Смяна на име:

В случай, че туристът желае да преотстъпи пътуването си на трето лице следва да се съблюдават следните срокове:

##### A. За автобусни програми:

- От деня на записването до 31 дни преди датата на отпътуване туристът може да преотстъпи пътуването си на трето лице без да дължи неустойка за това само ако тази смяна не води до промяна в заявеното настаняване.

- От 30 дни до 5 дни преди датата на отпътуване туристът дължи неустойка в размер на 3 % от основната цена на пътуването само ако тази смяна не води до промяна в заявеното настаняване. След този срок влизат в сила посочените в т. VI. неустойки.

##### Б. За самолетните програми:

- От деня на записването до 31 дни преди датата на отпътуване туристът може да преотстъпи пътуването си на трето лице без да дължи неустойка за това само ако тази смяна не води до промяна в заявеното настаняване и няма издаден поименен самолетен билет. В случай, че има издаден поименен самолетен билет се прилага допълнителна анулационна такса, определена от съответната авиокомпания, включително и 100 % неустойка за самолетния билет.

- От 30 дни до 10 дни преди датата на отпътуване при смяна на име туристът дължи неустойка в размер на 5 % от основната цена на пътуването ако тази смяна не води до промяна в заявеното настаняване и няма издаден поименен самолетен билет. В случай, че има издаден поименен самолетен билет се прилага допълнителна анулационна такса, определена от съответната авиокомпания, включително и 100 % неустойка за самолетния билет. След този срок влизат в сила посочените в т. VI. неустойки.

- ако смяната на име води до промяна в заявеното настаняване туристът може да преотстъпи своето пътуване на трето лице без да дължи неустойки за това до 45 дни преди датата на отпътуване освен ако няма издаден поименен самолетен билет. В случай, че има издаден поименен самолетен билет се прилага допълнителна анулационна такса, определена от съответната авиокомпания, включително и 100 % неустойка за самолетния билет. След 60-тия ден ако смяната на име води до промяна на заявеното настаняване влизат в сила посочените при отказ от пътуване неустойки.

##### VII.2 Смяна на дата или направление на пътуването

Смяна на дата или направление за автобусни и самолетни програми се счита за отказ от пътуване и в сила влизат посочените в т. VI. неустойки за отказ от пътуване. Освен посочените неустойки се удържа и допълнителна анулационна такса в размер на 5 % от основната цена на пътуването.

VII.3. Възложителят има право след сключване на Договора за организирано пътуване да го анулира без да дължи неустойки за това до 19.00 ч. на следващия работен ден след сключване на Договора за организирано пътуване. В случай, че има издаден самолетен билет по самолетна програма се прилагат само анулационните такси на съответната авиокомпания.

Ако при сключване на Договора за организирано пътуване има по-малко от 10 дни до датата на отпътуване Възложителят няма право да се откаже без да дължи посочените в т. VI. неустойки за отказ от пътуване.

## VIII. Отговорност и рекламации

Агенцията носи отговорност за качествено и точно изпълнение на всички туристически услуги, включени в съответната програмата. В случай, че има несъответствие с предварително обявените условия на програмата туристът следва да уведоми веднага в писмен вид екскурзоводът за тези несъответствия. При индивидуална програма туристът следва да уведоми в писмен вид представителя на съответната приемаща агенция, която е посочена във ваучера. Така направената рекламация се съставя в 2 екземпляра и следва да съдържа подпис на служебното лице, приело рекламацията, както и дата на подписването. Служебните лица, получили рекламацията следва да съдействат в максимална степен за разрешаване на възникналия проблем на място. В случай, че туристът не предяви рекламации по време на екскурзията по посочения начин то след завръщането му неговите претенции ще бъдат счестени за неоснователни и няма да подлежат на компенсации от страна на агенцията. В случай, че така възникналия проблем не бъде разрешен на място туристът има право в срок от 5 работни дни след завръщането си да предяви съответната рекламация, но само ако служебното лице е указало изрично в съставената рекламация, че тя не е разрешена по време на пътуването. Туристът следва да представи екземпляр от съставената рекламация в офиса, където е записан. Рекламацията се разглежда в срок от 7 дни след получаването ѝ.

Агенцията не носи отговорност и не компенсира туристите за услуги, които са заявени и заплатени по време на екскурзията, независимо от това дали екскурзоводът или друго служебно лице съдейства за осъществяването на съответните услуги или не.

Агенцията не носи отговорност и не дължи неустойки и обезщетения при забавяне на изпълнението на услугите поради независещи от нас обстоятелства или непреодолима сила или събитие като в тези случаи си запазва правото да променя елементите в програмата или да размества програмата по дни. Като такива обстоятелства по време на пътуването се считат забавяне на граничните пунктове, усложнена обстановка по пътищата, влошени метеорологични условия, природни бедствия, национални празници, религиозни празници, промяна в работното време на музеите и обектите, ремонтни дейности на музеите и обектите, масови обществени мероприятия и национални стачки, военнополитически конфликти, проблем с превозното средство по време на път, както и други непредвидими обстоятелства. Непреодолима сила или събитие по време на пътуването или преди него е такава сила или събитие, което въпреки добросъвестното изпълнение на задълженията на Туроператорът или неговите контрагенти и партньори не може да бъде предвидено или избегнато.

Агенцията не носи отговорност за услуги, които туристът по своя вина не е консумирал по време на пътуването. В тези случаи стойността на съответните услуги не се компенсира и възстановява като това не се явява повод за претенции от страна на туриста.

Агенцията не носи отговорност за услуги, които са част от програмата, но се изпълняват от трети лица и се оформят с отделни документи за изпълнението им като самолетни билети, фериботни билети, ж.п. билети, автобусни билети и т.н. В тези случаи отговорност пред туристът носи съответния изпълнител като взаимоотношенията между туристът и изпълнителят са посочени в съответните документи.

Агенцията не носи отговорност при закъснение или анулиране на полет независимо от причините, включително и по вина на авиокомпанията и не компенсира туристът за неизползваните услуги по тази причина. При тези обстоятелства агенцията също така не гарантира предварително заявения трансфер и не компенсира туристът за неосъществен трансфер поради закъснение или анулиране на полет. При закъснение или анулиране на полет при своевременно съдействие от страна на туристът за часа и датата на полета агенцията може да се опита да съдейства за осъществяването на заявения трансфер. В случай, че при съдействие от страна на агенцията за осъществяване на трансфера се налага да се заплати допълнителна сума за трансфера, туристът следва да се ангажира да заплати съответната сума на място при пристигането си на съответната трансферираща компания или ако не желае да заплати сумата, поема за своя сметка придвижването си до съответния хотел.

Агенцията не носи отговорност за загубени, забравени или откраднати вещи и документи на туристите, загуба на багаж, пари и ценности, включително в стаята на хотела. В тези случаи агенцията и екскурзоводът на групата съдействат на потърпевшите до степен, в която не се нарушава туристическата програма на цялата група като разходите са за сметка на потърпевшия. Търсенето на забравени вещи в хотела се извършва за сметка на потърпевшия.

Агенцията не носи отговорност за неспазване законите на съответната страна независимо дали туристите са запознати с тях или не; за нанесени щети на хотели, обществени съоръжения, превозни средства или на трети лица от страна на турист, който носи пълна морална и материална отговорност за своите действия; при възпрепятстване на програмата от страна на турист поради алкохолно, наркотично влияние или хулиганска проява. В случай, че турист поради алкохолно, наркотично влияние или хулиганска проява възпрепятства изпълнението на програмата агенцията си запазва правото без да дължи обезщетение за това да откаже изпълнението на дадена услуга на туристът или да го отстрани изцяло от програмата като за това се съставя протокол на място от служебните лица или от други туристи от групата.

Преди пътуването агенцията има право без да дължи неустойки и обезщетение да анулира пътуването на даден турист ако според агенцията или друго оторизирано от нея лице се установи, че поведението на туристът е такова, че то причинява опасност, стрес или неудобства на други туристи, клиенти, партньори или служители на агенцията. На туристът се възстановяват всички внесени от него до момента суми без агенцията да дължи обяснение за това.

При отпътуване на групата от София или за друг град по време на самото пътуване, закъснели туристи се изчакват до 15 мин след обявения час за отпътуване. В тези случаи закъснелите туристи догонват групата или се прибират в България за своя сметка като агенцията не носи отговорност и не компенсира туристите за последствията или за услуги, които не са консумирани в резултат на това.

При провеждане на туристическа програма, която се изпълнява в града, където следва да се нощува, закъснели туристи не се изчакват след обявения час за отпътуване за туристическата програма и агенцията не компенсира туристите и не възстановява суми за неконсумираните услуги.

## X. Хотели

Хотелите, в които се настаняват туристите по съответните програми са от 5\* до 2\* и са посочени конкретно във всяка програма. Категорията на хотелите се определя според европейски стандарти, но се различава в отделни страни. Не всички хотели категория 3\* разполагат с климатик и телевизор. Има хотели, в които ползването на климатик и телевизор

се заплаща на място на рецепцията на хотела. Настаняването в хотелите навсякъде в Европа е след 14.00 ч. Настаняването е в двойни стаи със самостоятелен санитарен възел.

При самостоятелно пътуващи туристи са възможни следните варианти:

- доплащане за единична стая, което се явява задължително ако туристът изрично желае да бъде настатнен самостоятелно в единична стая;
- туристът да бъде комбиниран с друг турист от същия пол, пътуващ самостоятелно без да се налага доплащане за единична стая. В тези случаи туристът следва да има предвид, че агенцията не носи отговорност и не компенсира туристът в случай, че по време на пътуването се появят недоразумения между комбинираните в една стая лица.

Настаняването в тройни стаи е възможно, но туристите следва да имат предвид, че третото легло не е нормално редовно легло, а разтегателен диван, походно легло или матрак. Също така пространството в стаите се намалява вследствие на допълнителното легло, което може да създаде неудобства за туристите. В тези случаи не се препоръчва настаняването на допълнително легло на лица над 12 г. и агенцията не носи отговорност и не компенсира туристите в случай на възникнали неудобства от настаняването в тройна стая.

В някои хотели стаите разполагат с мини бар или платен видеоканал. В случай, че туристът се възползва от тези услуги следва да ги заплати на място на рецепцията на хотела.

При хранене на блок маса не е позволено изнасянето на храна извън ресторанта на хотела и ако това изискване не бъде спазено е възможно да бъдат наложени глоби, за които агенцията не носи отговорност. Също така нарушаването на това правило може да предизвика спиране на зареждането на блок масата за което агенцията не носи отговорност.

В пакетната цена на пътувания, в която са включени обяд или вечеря следва да се има предвид, че храненето се извършва в ресторанта на хотела, в който са настанени туристите или в непосредствена близост до него като напитките (алкохолни или безалкохолни) не са включени в цената и се заплащат на място.

#### XI. Транспорт и място на отпътуване

Мястото на отпътуване и мястото на връщане за автобусните програми от София е площад „Александър Невски“. Мястото на отпътуване от други градове подлежи на допълнително уточнение. При завръщане от пътуване спирка на Централна гара не се прави.

Автобусните екскурзии се осъществяват с комфортни туристически автобуси \*\*\*, които разполагат с всички удобства за дълъг път – климатик, видео система, радиокасетофон, микрофон, седалки с регулиращи се облегалки, мини бар, хладилник, машина за топли напитки и др. Всички автобуси са лицензирани от Министерството на Транспортта за пътуване в чужбина.

В автобусите не се пуши и храненето е забранено с оглед спазване на правилата за хигиена и безопасност. По време на пътуването почивки се правят на 3 ч. – 4 ч. на удобни за това места.

В случай, че турист или придружаващо го непълнолетно лице причинят щети на автобуса се съставя протокол от екскурзоводът на групата за нанесените щети, които щети туристът следва да заплати на място на екскурзовода. Консумацията на предлаганите напитки в автобуса е срещу допълнително заплащане.

Мястото на тръгване и пристигане може да бъде променено непосредствено преди това по независещи от агенцията причини като стачки, обществени мероприятия, демонстрации и др., за което туристите ще бъдат уведомени своевременно по оставения телефон за връзка.

За самолетните програми мястото на отпътуване от летище София, Пловдив, Варна или Бургас е терминал Заминаване. Мястото на пристигане на летище София, Пловдив, Варна или Бургас е терминал Пристигащи.

При самолетните програми полетите се изпълняват с авиокомпаниите „Lufthansa“, „Austrian Airlines“, „Air France“, „Alitalia“, „Air Malta“, „British Airways“, „Aeroflot“, „Bulgaria Air“, „Turkish Airlines“, „Wizz Air“ и др. Туристът следва да се яви на летището поне 2 часа по-рано от обявения на билета час на полета. При закъснение на полет по вина на туриста, авиокомпанията или летището, агенцията не носи отговорност и не компенсира туристите за пропуснатите услуги.

#### IX. Цени на туристическите програми

Цените на туристическите програми включват услуги, които са подробно описани към всяка програма. След сключване на Договор за организирано пътуване цените за съответните програми са гарантирани от агенцията и не подлежат на промяна.