

Общи условия на "Он трaвел" ЕООД за организирани туристически пътувания (ОУОТП) и тяхната продажба на крайни клиенти – Потребители (Туристи)

С настоящите Общи условия се определят взаимоотношенията между "Он трaвел" ЕООД с крайните клиенти – Туристи, по повод и във връзка с продажбата на формираните от Дружеството комплексни туристически пътувания (ТП).

Настоящите Общи условия (ОУ) имат задължителна сила за "Он трaвел" ЕООД и крайните клиенти – Потребители. Туристите удостоверяват това с подписа си на Договор за организирано туристическо пътуване (ДОТП), като същевременно с това им се предоставя и екземпляр от ОУ.

I. ПРЕДМЕТ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

- Предмет на настоящите ОУ се явява продажбата на туристически пътувания – ТП (комплекс от основни и/или допълнителни туристически услуги по настаняване, транспортиране и хранене на Туристите, а също други услуги, в зависимост от целите на пътуването), предоставяни от Туроператора и оформени в туристически ваучер на Туриста. Конкретните условия на ТП и сроковете за неговото извършване се указват в Договор за организирано туристическо пътуване, туристически ваучер (издава се след извършено пълно плащане) и евентуално съставени или издадени други документи, които се явяват неразривна част от сключения договор.
- Туроператорът поема задължението да извърши необходимото, за да подготви, обезпечи и осъществи ТП.
- Записването на Туриста се извършва непосредствено в офисите на Туроператора. Конкретните желания на Туриста за срока на предоставяне, състава и категорията на услугите, включващи се в ТП, се отразяват в съответно съставените документи. Потвърждаването на възможността да се предоставят на Туриста желаните от него условия, се извършва от Туроператора. Информацията, предоставяна в офисите на Туроператора е актуална и се ползва с приоритет пред тази, която може да бъде почерпена от други информационни източници. Предоставената от Туроператора информация за организирани пътувания, без да е сключен ДОТП, е със срок на валидност 7 дни, след което са възможни съществени промени.
- Стойността на ТП, съответстващ на желанието на Туриста, се определя за всеки конкретен случай в USD – щатски долари, € - евро и/или левове. Заплащането се извършва в левове по централния курс на БНБ в деня на плащането. Издаваният на Туриста ваучер се явява потвърждение на извършеното пълно плащане. Извършеното записване на Туриста за ТП обвързва Туроператора, за изпълнение на задълженията му, само след заплащане цялата сума на избраната програма.
- Съпроводителни документи към пътуването се явяват пътните билети, туристическите ваучери, застрахователната полица, препоръките за правилата на поведение и лична безопасност по време на извършването на ТП. Съпроводителните документи, оформени по установения ред, Туристът може да получи след предварителна договорка в офис на Туроператора или от негов представител непосредствено преди пътуване. В срок между 10 и 7 работни дни преди началото на пътуването е необходимо Туристът да посети офиса на Туроператора, в който е сключен договора, за да му бъде предоставена информацията по чл.32 от Закон за туризма (ЗТ). При записване в последния момент тя се предоставя при сключване на договора.
- Когато ДОТП е сключен чрез Туристически агент (Турагент), то последният предоставя на Туристите информацията по чл.чл.28, 29, 32, 33, 35 от ЗТ, включително друга такава, предвидена в законодателството ни. За информация, контакти, както и при евентуално възникнали проблеми и/или рекламации, по повод и/или във връзка с ТП, Туристите се обръщат на първо място към Турагента и само при невъзможност за разрешаването им към Туроператора.

II. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ТУРИСТА

- Резервация се прави само след заплащане на депозит в размер на 30% на човек за всички пътувания. Останалата сума в размер на 70% се заплаща минимум 10 /десет/ работни дни преди датата на отпътуване. Туристът има право да извърши временна резервация, чрез попълване на резервационна бланка за ТП, включително по телефона. В такъв случай, тя се пази до 2 работни дни, след което трябва да бъде потвърдена, чрез плащане на депозит. ДОТП обвързва "Он трaвел" ЕООД за изпълнение на задълженията му само при препотвърждаване от Туроператора на направената временна резервация, в рамките на два работни дни, както и при извършване на пълно плащане в срок. Междувременно подписан договор се приема, че е сключен под отлагателно условие, с оглед очакваното потвърждение, а в случай, че липсва такава, Туроператорът предлага други възможности, които Потребителят може да приеме или откаже, без да дължи неустойка или обезщетения.
- Туристът има всички права, предвидени в ЗТ, включително да приеме или да се откаже от договора, без да дължи неустойка или обезщетения, когато Туроператорът направи значителна промяна в някоя от съществените клаузи на договора. Ако измененията на ТП, осъществени до неговото начало, са писмено съгласувани между страните, то претенции по изменението на условията на тура Туроператорът не приема и не носи отговорност. В тези случаи влизат в сила условията, изложени в точка 27 от настоящите ОУ.
- Туристът е длъжен да окаже пълно съдействие на Туроператора, включително като представи необходимите документи, за осъществяването на ТП.
- Туристът е в правото и задължението си да се запознае подробно с валутно-митническия режим и условията за напускане/влизане в Р България.
- Турист под 18 годишна възраст, пътуващ с един от родителите или без родител, задължително трябва да притежава и представи на граничните власти пълномощно, удостоверяващо съгласието на другия родител или родителите, респективно попечителите, за пътуване зад граница.
- Туристът е длъжен да заплати стойността на ТП в уговорените срокове.
- Туристът е длъжен да заплаща допълнителните услуги, невлизачи в стойността на туровете, отделно.
- За сведение на Туристите системата "all inclusive" (AI) включва:
Три основни хранения (закуска, обяд, вечеря); междинни закуски в зависимост от програмата на хотела; безплатни, безалкохолни напитки – чай, кафе, сокове, в часови зони по програмата на хотела; слабоалкохолни и алкохолни напитки, като: бира, вино и алкохолни напитки с градус над 30 град. - местно производство; свободен достъп до плажа и басейните на хотела, ако хотелът разполага с такива, ползване на плажни съоръжения като: шезлонг, чадър, безплатен достъп до основни спортни съоръжения, според програмата на хотела (тенис кортове, площадки за спортни игри, фитнес и др.). Системата "ultra all inclusive" (UAI), в допълнение на услугите изброени в раздел "all inclusive", включва:
разширен, безплатен достъп до спортни и развлекателни съоръжения на територията на хотела според програмата му (билярдни маси, шахматни маси, боулинг зали и др.); разширен, безплатен достъп по часови пояси в заведенията за хранене и питейните заведения на територията на хотела (ресторанти, барове, дискотеки и др.); разширен избор на безалкохолни и алкохолни напитки, включително чуждестранно производство.
При всички случаи, в зависимост от програмата на хотела, са възможни известни различия с описаното.
- Туристът е длъжен да спазва изискванията за лична профилактика на инфекциозните и паразитни заболявания.
- Туристът има право, в месечен срок преди началото на ТП, да прехвърли своите права и задължения по договора на трето лице, като уведоми писмено в тридневен срок Туроператора и остава солидарно отговорен за всички произтичащи задължения. В тези случаи, наред с други възможни разходи, се дължи на Туроператора административна такса за прехвърлянето, в размер на действителните разходи, но не по-малко от 30 лв.
- Лицето, подписало ДОТП, представлява интересите на всички Туристи, чиито имена фигурират в договора, като отговаря за техните лични данни, а така също за изпълнение на всички задължения по договора, както и подпомага 3-те лица да окажат съдействие за провеждане на ТП.

16. С подписването на ДОТП Туристът декларира, че преди сключването на договора, Туроператорът му е предоставил достатъчно информация за паспортния и визовия режим и сроковете за получаване на необходимите документи, както и информация за медицинските и санитарните изисквания в страната/ите, в която/които ще пребивава, а така също, че са му дадени препоръки за правилата на поведение и лична безопасност по време извършването на ТП.

III. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ТУРОПЕРАТОРА

17. Туроператорът не гарантира получаването на виза, а поема само задължението да осигури необходимите формуляри и внесе исканите от Туриста документи пред компетентните органи и служби, включително като извършва уведомяване за необходимостта от интервю. Туристът отговаря за редовността и точното оформление на своя задграничен паспорт по време на ТП.
18. Туроператорът извършва медицинско застраховане /МЗ/ на Туриста, заминаващ извън пределите на Република България, което е валидно за времето на пребиваване в чужбина за периода, посочен в договора.
Застрахователят осигурява покритие за неотложна медицинска помощ поради внезапно заболяване или злополука на застрахованото лице по време на пребиваването му в чужбина за периода, посочен в договора, а също така се извършват плащания и в случай на злополука или трайна инвалидност. Разходите, свързани със застраховането, се включват в стойността на ТП.
Туристът е в правото и задължението си да се запознае подробно с предоставената му застрахователна полица. МЗ съдържа особености по отношение на малолетни и възрастни лица! Отговорността за предоставените медицински услуги се поема изцяло от застрахователната компания. По желание на Туриста, срещу допълнително заплащане, се сключва застрахователен договор – на по-високо ниво (с/без Assistance) или за покриване на разходите в случай на загуба на багаж, или в случай на отказ от пътуване от страна на Туриста и на разходите за съдействие, включително при репатриране, както и за случаите на злополука, болест или смърт.
19. Туроператорът извършва настаняването в превозното средство, по реда на записването. Изключения са възможни при инвалиди, бременни жени, с оглед на възрастта, здравословното състояние на Туриста и други подобни.
20. 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. Цената се променя пропорционално на извършеното поскъпване, като Туристът се уведомява своевременно за това.
Туроператорът може да променя по всяко време сроковете и програмата на ТП, с оглед обезпечаване безопасността на туристите.
21. В случай на несвоевременно заплащане, Туроператорът има право по свой избор да изменя условията на ТП или да анулира извършената резервация, включително като развали договора, със съответните последици, предвидени в договора и Общите условия.

IV. ЦЕНИ, УСЛОВИЯ, РЕД И НАЧИН ЗА РАЗПЛАЩАНИЯ

22. Разплащанията за предоставените по настоящия договор туристически турове се извършват от Туриста в левове:
▪ В левовата равностойност на \$ - USA (щатския долар) или € евро, по официалния курс на БНБ към деня на плащането.
В случай на растеж на курса на \$ - USA (щатския долар) или € евро към лева, по официалния курс на БНБ с повече от 1% (един процент), Туроператорът си запазва правото да изменя цената по ДОТП.
Заплащането се извършва в офис на Туроператора, респективно Турагента, в същия или най-близкия град или по банков път – банкови сметки: РАЙФАЙЗЕН БАНК ЕАД, пл. Света Неделя 5, София 1000, BGL – BG46RZBB91551067239610, EURO – BG55RZBB91551467239609, USD – BG09RZBB91551167239613, BIC: RZBBBGSF
23. В случай на неспазване от Туриста на сроковете за заплащане на предоставените от Туроператора ТП, се дължи неустойка в съответствие с т.27.

V. УСЛОВИЯ ЗА ИЗМЕНЕНИЕ, АНУЛИРАНЕ НА ТУРИСТИЧЕСКИТЕ ТУРОВЕ, РАЗВАЛЯНЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ ДЕЙСТВИЕТО НА ДОГОВОРА

24. В изключителни случаи, във върховия период на туристическия сезон, Туроператорът може да извършва замяна на хотела, указан в издадените документи, с хотел от същата или по-висока категория, по същата дестинация, без промяна на общата цена на ТП. В тези случаи Туристът се информира веднага, след извършването на съответната промяна.
25. Двете страни са в правото си да поискат изменение или разваляне на сключения индивидуален договор до началото на ТП в следните случаи:
▪ Ако не могат да бъдат обезпечени уговорените от страните състав и качество на услугите, включващи се в ТП;
▪ Ако не се набере минималният брой туристи в група, необходим за осъществяването на ТП;
▪ Непредвиден ръст на транспортните тарифи, въвеждането на нови или повишаването на действащите ставки на данъци и налози, рязкото изменение курса на националната валута;
При положение, че не се набере минимален брой туристи /само ако е указан в съответната оферта/, на Туриста се предлага допълнително заплащане за индивидуално пътуване, преориентиране за друга група или маршрут, а в срок до 14 дни преди началото Туроператорът, след като уведоми потребителя, има право да отмени пътуването, като възстановява цялата сума, без да се дължат взаимни неустойки и/или обезщетения.
26. Ако са налице условията по т.24, но страните не постигнат съгласие за съответни изменения и допълнения в договора /включително ТП/, то договора автоматически прекратява своето действие, а на Туриста се връщат заплатените от него суми.

VI. НЕУСТОЙКИ И ИМУЩЕСТВЕНА ОТГОВОРНОСТ НА СТРАНИТЕ

27. При отказ на Туриста от ТП по причини, които не са свързани с неизпълнение от Туроператора на неговите задължения, то внесената сума се възстановява изцяло, в срок от три работни дни, като от нея се удържат/могат да бъдат претендирани следните неустойки, в процент от пълната стойност на ТП:
▪ Повече от 3 месеца преди датата на пътуване – 0% процента;
▪ От 3 месеца до 30 дни – 20% /двадесет/ процента;
▪ От 29 до 16 дни – 30% /тридесет/ процента;
▪ От 15 до 8 дни – 70% /седемдесет/ процента;
▪ По-малко от 7 дни до началото на ТП – 100% /сто/ процента;
Незаплащането в срок на пълната стойност на избраното ТП се счита за отказ на Туриста с предвидените в тази точка последици.
28. Часовете, свързани с пътувания и различни други мероприятия са ориентировъчни, като в зависимост от разстоянията и ситуацията са възможни промени, за които Туристите се уведомяват своевременно.
Туроператорът не носи отговорност за изменението на летището за излитане, времето на полета, замяната на типа самолет, извършени от авиокомпанията. Аналогично се прилага разпоредбата и в случаите, когато се използва друг вид транспорт.
При извършването на чартърни полети до различни дестинации, предвид спецификата им, е възможно и по-често срещано, промяна в часовете на полетите. В тези случаи Туроператорът не носи никаква отговорност.
29. В случай на нарушение от Туристите на действащите правила на пътуване, регистрация или превоз на багажа, причинените вреди на имуществото на превозвача или нарушаването на правилата на престоя в хотелите и несъблюдаване законодателството, на която и да е страна от програмата, включително РБългария, както и при неуважително отношение към социалния строй, обичаите, традициите, религиозните вярвания, несъблюдаването на правилата за лична безопасност, то отговорността се носи изцяло от съответното лице нарушител, като санкциите се заплащат от виновните лица в целия им размер.
30. Ако с решение на властите или отговорни лица на Туриста е отказана възможността да напусне или влезе в която и да е страна от програмата, а също, възможността за превоз и престой в резервиран хотел, по причини на:
▪ Отсъствие на необходимите документи или тяхното неправилно оформяне;
▪ Нарушения на законодателството, традициите и обичаите, включително причиняването безпокойство на останалите хора;
▪ Състояние на алкохолно опиянение или нарушението на други правила и разпоредби, свързани с общественото поведение;
▪ Други, свързани с акт, действие или бездействие, на компетентни или оторизирани лица или органи, в съответната държава,
Туроператорът не отговаря за превоза и/или престоя в хотела.
Туроператорът не носи отговорност и в случаите, 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.

В този случай стойността на туристическата услуга на Туриста не се връща, като последният заплаща всички допълнителни разходи, възникнали по причина на неговото незаконосъобразно и/или неморално/неетично/ поведение.

31. В случай, че Туристът не се яви в часа и мястото за начало на ТП или прекрати по свое желание тура през времетраенето му, той няма право да претендира за възстановяването на каквито и да е суми. В този случай, клиентът сам урежда заминаването и/или завръщането си.
32. В случай, че ТП не може да бъде осъществено или се прекъсне по вина на Туриста, като за извършването му се изисква издаването на каквато и да е виза или други необходими, респективно разрешителни документи, то, в допълнение към санкцията на т.27, настъпва следната отговорност:
 - Ако документите на Туриста не се занесат в оторизирани дипломатически служби, стойността на услугите по оформянето на визата се връщат изцяло;
 - Ако към момента на отказ от ТП визата е поставена в паспорта, стойността на услугите по оформянето на визата не се връщат;
 - Ако на Туриста е отказано получаването на виза по независещи от Туроператора причини, стойността на услугите по оформянето на визата се връщат, като се удържа стойността на консулския сбор;
33. Туроператорът не носи отговорност за настъпили усложнения в провеждането на мероприятиято /напр.: непотвърдени резервации за полети и хотели/ при промяна по желание на Туриста 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.
34. Туроператорът не носи отговорност за промяна в датата на отпътуване вследствие закъснение при издаване на виза или за промяна в маршрута вследствие отказ при издаване на виза за някоя от страните на пътуването.
35. Туроператорът не отговаря за багажа на Туриста (изчезване, загубване, повреждане и т.н.), нито за неговото съдържание, както и не компенсира стойността на услугите, за които Туристът е могъл, но не се е възползвал.
36. Туроператорът не носи отговорност и не обезщетява вреди за събития, които са вследствие свободния избор на туристите за прекарване на времето си /екскурзии, посещения на музеи, забележителности и т.н./.
37. Отговорността на Туроператора пред Туриста е ограничена до списъка от услуги, уговорени в ТП. В случай на непредоставяне на услуги или изменения на техните условия, на Туриста се връща разликата до стойността на обслужването, изключвайки самолетния билет, застрахователните полици и стойността на услугите на трети лица. При възникване на извънредни ситуации Туристите са длъжни да се придържат към поведение и извършването на действия и/или бездействия, така че да бъдат направени минимални разходи, свързани с престой или пътуване до мястото на започване на ТП. Сумата, изплащана от Туроператора в качеството си на обезщетение за вреди, не може да превишава стойността на ТП. При наличието на международни договори, в сила за Република България, отговорността за вреди се ограничава до предвидения там размер, съгласно разпоредбата на чл.40, ал.2 от ЗТ, но не повече от стойността на ТП.

VII. РЕКЛАМАЦИИ

38. В случай на неточно изпълнение на договора, установено по време на пътуването или престоя, Туристът е длъжен незабавно, а при обективна невъзможност – при първа такава, да уведоми и запознае Туроператора с възникналия проблем, с оглед своевременното оказване на съдействие.
39. Всички рекламации трябва да бъдат отбелязани на мястото, където е станало произшествието, като се състави констативен Протокол, подписан от представител на приемащата туристическа агенция, администрацията на обекта, предоставящ туристическата услуга и самия Турист, а при необходимост и други лица, компетентни или оторизирани да удостоверят съответните факти и обстоятелства.
40. Рекламации на Туриста по повод предоставеното качество и изпълнението на ТП, трябва да се извършат пред Туроператора в продължение на 7 (седем) дни от момента на завършването на ТП.
41. Рекламацията се извършва от Туриста в писмен вид, с прилагането на съответни доказателства за обосноваването на твърденията и исканията, а също други, имащи отношение към случая документи. Правото на рекламация и/или претенция се упражнява само от засегнато лице, включително при договор в полза на трето лице. Туроператорът може да изисква допълнителни писмени или други видове доказателства, включително обяснения на засегнатите лица, свързани със съответния казус. Туроператорът разглежда получената рекламация в течение на месечен срок, считано от датата на получаване, респективно пълното комплектуване, на подадената рекламационна преписка.
42. За рекламации, подадени от Туриста, при нарушаване на ОУ, Туроператорът не пристъпва към разглеждането им и не носи отговорност. В тези случаи Туристът носи самостоятелна имуществена отговорност и няма право на каквито и да е претенции, предявяване на регресни права или искания към Туроператора. Извършването на рекламация е предпоставка за търсенето на отговорност пред компетентните органи.
43. Всички спорове между страните се разрешават от тричленен състав на Арбитражен съд при Стопанска асоциация – град Пловдив като се прилагат българското материално и процесуално право.

VIII. ФОРС-МАЖОР

44. Туроператорът се освобождава от отговорност за неизпълнение или ненадлежно изпълнение на поетите от него с договора задължения, ако това неизпълнение се явява вследствие действието на обстоятелства на непреодолима сила, възникнала след сключването му.
45. Към обстоятелства на непреодолима сила в частност се отнасят: пожар, стихийни бедствия, военни операции от всякакъв характер, епидемии, актове на законодателната и изпълнителната власт, изменението на митническите и пограничните правила, препятстващи изпълнението на задълженията, изменението на имиграционната политика, други обстоятелства извън разумния контрол на Туроператора. Срокът за изпълнение на задълженията му се отлага съразмерно на времето, в течение на което ще действат такива обстоятелства. Ако тези обстоятелства продължат повече от 7 дни, Туроператорът има право да се откаже от изпълнението на задълженията си по настоящия договор и в този случай Туристът няма да има право на обезщетение за претърпените или възможни загуби, пропуснати ползи и/или други вреди.
46. Туроператорът е длъжен за настъпването и прекратяването на обстоятелствата, препятстващи изпълнението на задълженията му, своевременно да извести Туриста.
47. При наличие на форсмажорни обстоятелства, поради които не може да бъде осъществено или продължено ТП, и настъпили след пълно или частично заплащане на ТП от страна на Туроператора на своите контрагенти, Туроператорът се задължава да изплати на Туриста сума, равностойна на възстановената от партниращия контрагент (туроператор, хотелиер, превозвач и т.н.) в 10 дневен срок от получаването и.
48. Надлежно доказателство за наличието на указаните по-горе обстоятелства и тяхната продължителност ще служат документите, издавани от съответните компетентни органи.

IX. ДРУГИ УСЛОВИЯ

49. Всички уведомления, съобщения и кореспонденция между страните се извършват в офиса на Туроператора, където е сключен договорът, респективно - посочените от Туриста адрес, телефон или e-mail.
50. Всички изменения и допълнения между "Он тревел" ЕООД и Туриста, в допълнение към сключения договор, се оформят в писмен вид, с подписи на страните или техни упълномощени представители.

Настоящите Общи условия за организирани туристически пътувания /ОУОТП/ и тяхната продажба на крайни клиенти – Потребители (Туристи) са приети и одобрени от УПРАВИТЕЛЯ на "ОН ТРАВЕЛ" ЕООД и влизат в сила от 15 Април 2010г.

УПРАВИТЕЛ: (П) Г-ЖА АСЯ КАРАМАНОВА