***Oбщи условия за организирано пътуване:***

|  |
| --- |
| **ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ГЕОГРАФСКИ СВЯТ ЗА ТУРИСТИЧЕСКИ ПАКЕТИ И ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНДИВИДУАЛНИ УСЛУГИ**  **ОБХВАТ** 1. С тези Общи условия се урежда предоставянето на услугата туристически пакет за групи или индивидуално, както и предоставянето на индивидуални услуги – хотелско настаняване и/или закупуване на самолетен билет от „ГЕОГРАФСКИ СВЯТ” ООД, с ЕИК 121152998, със седалище и адрес на управление в гр. София, 1407, район Лозенец, ул. Кръстьо Сарафов, бл. 31А, ет. 3, ап. 15, тел: 02/ 988 10 20; 988 10 44, e-mail: office@geosviat.com сайт: http://www.geosviat.com - където може да намерите всякаква информация за дружеството, общите условия, договори и др. 2. Общи понятия: a. В текстовете на Общите условия по-нататък “Географски свят” ООД се представя като „ТУРОПЕРАТОР“, а потребителите на услугата туристически пакет, независимо дали става дума за групи или индивидуално – „ПОТРЕБИТЕЛ“. b. Терминът „Екскурзия“ в туристическата програма означава, такъв туристически пакет, при който цялата група туристи последователно посещава различни населени места и нощуват в различни места за настаняване по предварително зададен маршрут с цел опознавателен туризъм и със съответното екскурзоводско обслужване. c. Терминът „Почивка“ в туристическата програма означава, такъв туристически пакет, при който през значителна част от периода туристът е настанен на едно място за настаняване в едно населено място с цел почивка, без задължително екскурзоводско обслужване и с възможност за допълнителни туристически услуги с цел опознаване на близки населени места.  **ПУБЛИЧНА ОФЕРТА** 3. ТУРОПЕРАТОРЪТ пряко или чрез свои агенти предоставя предварителна информация на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за предлаганите от него туристически пакети и услуги. Тази информация се разпространява на сайта на ТУРОПЕРАТОРА - http://www.geosviat.com и/или чрез брошури, каталози и други информационни материали. При поискване от страна на Потребител, туроператорът или негов агент предоставя екземпляр от офертата на траен носител. Офертата може и да се принтира от сайта на ТУРОПЕРАТОРА. 4. ТУРОПЕРАТОРЪТ е обвързан от офертата си по предходния член до изчерпване на предвидените места за записване или до настъпването на други условия, изрично предвидени в офертата. ТУРОПЕРАТОРЪТ може да променя условията в офертата по изключение, когато интересите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ налагат това. Промените ще бъдат отразявани на сайта на ТУРОПЕРАТОРА http://www.geosviat.com. |
| **РЕЗЕРВАЦИЯ И ЗАПИСВАНЕ** 5. Резервацията представлява писмено заявление на ПОТРЕБИТЕЛЯ, че желае да се запише за определено пътуване, предлагано от ТУРОПЕРАТОРА и се извършва по телефон, интернет, чрез турагенти в страната или директно в офисите на Туроператора. Резервацията се счита за потвърдена след внасяне на дължимия депозит, съгласно Офертата и Договора. ТУРОПЕРАТОРЪТ може да откаже резервацията в срок от два работни дни след потвърждаването й, ако междувременно групата за пътуване е запълнена и няма места. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за верността на данните, които са му предоставени от ПОТРЕБИТЕЛЯ, както и каквито и да е други грешки при резервация, които са резултат от поведението на ПОТРЕБИТЕЛЯ или непредотвратими и извънредни обстоятелства. 6. След извършване на резервацията, ПОТРЕБИТЕЛЯТ получава договор за туристически пакет и има срок от 2 работни дни, за да го подпише и предаде на ТУРОПЕРАТОРА. През този срок, ТУРОПЕРАТОРЪТ пази място на ПОТРЕБИТЕЛЯ за съответното пътуване, освен ако не е упоменато друго. 7. В случаите, когато по причини, за които ПОТРЕБИТЕЛЯТ отговаря, не бъде подписан писмен договор или той бъде потвърден на траен носител, и ТУРОПЕРАТОРЪТ потвърди на това основание пътуването, ПОТРЕБИТЕЛЯТ отговаря за вреди от виновното си поведение като при сключен договор, включително с таксите за прекратяване по тези Общи условия. 8. Преди сключването на договора за туристически пакет: а. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да декларира пред ТУРОПЕРАТОРА при сключване на договора в писмен вид, ако услугата ще се ползва от туристи с увреждания или с ограничена подвижност. б. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ има специфични потребности или изисквания, излизащи извън обхвата на предлагания пакет, по отношение на храна, настаняване, начин на придвижване и други, той трябва да ги предяви при попълване на договора за пътуване. ТУРОПЕРАТОРЪТ преценя дали може да се ангажира с изпълнението им или не. в. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не изпълни задължението си по б.“а“ и б. „б“, ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да откаже да се съобрази с недекларираните факти и обстоятелства и да не ги вземе предвид при изпълнението на договора. г. Туроператорът си запазва правото да откаже да сключи или да изпълни договор за туристически пакет с турист, който има трудности с придвижването, ако предварително е обявил, че пътуването не е подходящо за хора с ограничена подвижност. д. Туроператорът има право да изиска лична индивидуална среща с всички туристи, записани от Потребителя включени в Договора, за да се увери в пълното разбиране на съответната туристическа програма на заявеното пътуване. 9. Записването за допълнителните екскурзии се приема преди датата на първата услуга по пакета. ТУРОПЕРАТОРЪТ не може да гарантира, че на място водачът ще може да ви включи в желаната екскурзия. Екскурзиите се провеждат при определен минимум от туристи, посочен в офертата. ТУРОПЕРАТОРЪТ не гарантира, че предлаганите от неговите партньори цени на екскурзии са най-евтините на пазара, но със сигурност са с необходимото качество. 10. Ако не е уговорено друго в договора за туристически пакет, се счита, че категорията на заведенията за хранене е равна на тази на местата за настаняване за съответния ден престой. |
| **ЦЕНИ И ПЛАЩАНЕ** 11. Обявените цени са в лева. Те са калкулирани при курс - 1 EURO = 1.9558 лева. За някои програми е валидно съотношението лев/щатски долар или лев/руска рубла, което е фиксирано в договорите по конкретни програми. 12. Цените за ранни записвания важат при потвърдено пътуване минимум 90 дни за самолетните екскурзии и 60 дни преди датата на първа услуга за всички останали пътувания, освен ако не е упоменато друго в съответната публична оферта. Общите условия на Туроператора запазват действието си при провеждане на промоционални кампании и друг вид намаления, различаващи се от стандартно предоставяните услуги. 13. Плащането се извършва в лева в брой или по банков път на сметката на Туроператора 14. Ако не е упоменато друго, размерът на депозита е 30% от общата цена. Потребителят внася депозита в момента на подписването на този договор, ако не е упоменат друг срок. В противен случай, ТУРОПЕРАТОРЪТ може да анулира договора. 15. Остатъкът до пълната сума трябва да бъде внесен до 30 дни преди датата на първата услуга от пакета/датата на отпътуване, ако не е договорено друго. При неизпълнение на задължението на ПОТРЕБИТЕЛЯ за заплащане на пълната сума в срок, договорът се счита за анулиран по негова вина. 16. ТУРОПЕРАТОРЪТ приема плащания и чрез подаръчни ваучери или ваучери за отстъпка, издадени от „ГЕОГРАФСКИ СВЯТ“ ООД.  **НЕОБХОДИМИ ДОКУМЕНТИ** 17. При пътуване извън България ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да осигури необходимите лични документи, оформени в съответствие с законите на посещаваната страна и Република България. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е чуждестранен гражданин, той трябва да се информира за правния и визов режим на неговата страна спрямо страните, които се посещават по съответната туристическа програма. 18. Необходими документи при задгранични пътувания: a. Валиден задграничен паспорт и медицинска застраховка за периода на пътуването, когато такава е предвидена като задължителна. b. За страните от ЕС, с които България е в безвизов режим е възможно пътуване с лична карта. c. За страните, с които България е във визов режим, може да бъде получена информация от съответните консулски служби. d. За деца под 18 години, пътуващи без някой от родителите си, се изисква нотариално заверено родителско разрешение (декларация) детето да напусне страната. e. Други документи, в зависимост от законодателството на страната/страните дестинация. 19. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не представи или представи неправилно попълнена декларация, в следствие на което не е допуснат да премине границата на България, ТУРОПЕРАТОРЪТ не забавя провеждането на програмата на останалата част от групата и не дължи неустойки на ПОТРЕБИТЕЛЯ за непроведеното пътуване. |
| **ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ** 20. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да заплати в пълен обем и в установените срокове стойността на туристическите услуги описани в Договора. 21. Преди отпътуване ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да изиска от турагента (ако е сключил договор с такъв) документите, необходими за провеждането му /ваучер, информация за пътуването/. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не предостави необходимите документи при отпътуване, може да му бъде отказано такова. 22. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да спазва законовия ред на страната, в която пътува, както и да напусне държавите, включени в пътуването в законово разрешени срокове, в противен случай, всички последици са за негова сметка и ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за разходите и формалностите, свързани с връщането му в България. 23. ПОТРЕБИТЕЛЯТ, който възнамерява да извърши пътуване и престой в страни с повишен риск от инфекциозни заболявания, е длъжен да премине съответна профилактика съгласно международните медицински изисквания. 24. При организирани групови пътувания ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да се явява навреме на уточнените от водача сборни пунктове. Всички разходи, претърпени от ПОТРЕБИТЕЛЯ, поради закъснение или неявяване и последващо изпускане на автобуса, самолета, кораба, влака или съответното превозно средство са изцяло за негова сметка, независимо от причината за закъснението. 25. ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава да предостави в съответствие с условията на настоящите Общи условия и договора туристическите услуги, заплатени от ПОТРЕБИТЕЛЯ и описани по-горе, независимо от това, дали тези услуги се изпълняват от него, или от други доставчици на туристически услуги. а. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за услуги, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ е закупил индивидуално на място, а не чрез представител на ТУРОПЕРАТОРА. б. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност и за вреди, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ е нанесъл на трети лица по време на пътуването. в. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за неизпълнение на програмата, когато това се дължи на причини, които не могат да му се вменят във вина. Включително и когато обекти от програмата не могат да бъдат посетени по независещи от ТУРОПЕРАТОРА причини. 26. Представителите на ТУРОПЕРАТОРА по време на пътуването/водачи на туристическата група, не са лицензирани екскурзоводи за страните, които се посещават, лични придружители или индивидуални преводачи. Техните задачи са преди всичко организационни – да следят за изпълнението на програмата от страна на партньорите, да решават съвместно с тях възникнали проблеми, да улесняват комуникацията и координацията между ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и представителите на фирмата партньор. 27. ТУРОПЕРАТОРЪТ е длъжен да окаже без необосновано забавяне подходящо съдействие на изпаднал в затруднение пътуващи по-специално, като: a. осигури полезна информация на пътуващия относно здравните услуги, местните власти и предоставянето на консулска помощ; b. окаже съдействие на пътуващия да осъществи междуселищни и/или международни комуникации и да намери алтернативни туристически услуги. Когато затруднението на пътуващия е причинено умишлено или поради небрежност от самия него, ТУРОПЕРАТОРЪТ може да изисква заплащането на разумна такса от пътуващия за оказаното съдействие. 28. В определени случаи ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да е задължен да има сключена застраховка“Медицински разходи при болест и злополука”, като тогава ТУРОПЕРАТОРЪТ осигурява сключването на такава /включена в пакетната цена или срещу допълнително заплащане/ а. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се освобождава от задължението си, ако представи валидна полица за сключена дългосрочна застраховка "медицински разходи при болест и злополука на туриста", чийто период на валидност обхваща и периода на договора за конкретното пътуване. б. По искане на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ТУРОПЕРАТОРЪТ може да го застрахова от други рискове по време на пътуването срещу допълнително заплащане. в. ТУРОПЕРАТОРЪТ не отговаря за изпълнението на задълженията на застрахователя, тъй като не е страна по застрахователния договор. 29. За пътуванията в държави за които се изискват визи за български граждани, ТУРОПЕРАТОРЪТ съдейства на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като му предоставя необходимите документи/ резервации, ваучер, билети и др./. a. По договорка с ПОТРЕБИТЕЛЯ, Туроператорът може да подготвя и внася документите му в съответните дипломатически служби. В този случай ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да представи на Туроператора изискуеми от съответната служба документи, както и да заплати таксите за визата. b. Непредставянето на документите и неизплащането на таксите или неявяването в съответната дипломатическа служба на лично интервю, ако е необходимо, се счита за отказ от пътуване по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ. c. Издаването на визи за съответната държава е в компетенцията единствено на съответната дипломатическа служба и не се гарантира от ТУРОПЕРАТОРА. d. В случай на отказ от страна на съответната дипломатическа служба, платените от такси за издаване на визата остават за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ, както и 100 лв. технически разходи, при условие, че няма друго изискване, напр. Предварително платена първа нощувка. e. В случай на невъзможност на ПОТРЕБИТЕЛЯ да пътува, поради отказана виза, му се удържа такса за прекратяване, съгласно настоящите ОУ. |
| **ИЗМЕНЕНИЕ НА ДОГОВОРА ПО ИНИЦИАТИВА НА ТУРОПЕРАТОРА:** 30. Когато преди началото на изпълнение на туристическия пакет ТУРОПЕРАТОРЪТ направи значителна промяна в някоя от съществените клаузи на договора, той е длъжен да уведоми незабавно ПОТРЕБИТЕЛЯ и да вземе неговото съгласие, според условията на следващите членове. а. „Съществени клаузи“ от договора за туристически пакет са: цената, датата на тръгване и пристигане, продължителността на престоя, маршрутът на пътуването, видът на използвания транспорт, местоположението, видът и категорията на местата за настаняване, специфичните изисквания на ПОТРЕБИТЕЛЯ, приети от ТУРОПЕРАТОРА, както и други условия, съгласно чл.82, ал.1, т.1 от Закона за туризма. б. Страните се уговарят, че няма да третират като „Съществени клаузи“, съответно – ТУРОПЕРАТОРЪТ ще може да ги изменя едностранно в интерес на ПОТРЕБИТЕЛЯ, следните уговорки: Часът и мястото на отпътуване и връщане, ако е в рамките на уговорения ден; Последователността на програмата; Мястото за настаняване или хранене, ако е в същия район и същата или по-добра категория като договореното. Транспортно средство – ако е същата класа; Увеличение на цената с до 8% от стойността й; Други уговорки, които не отговарят на условията за същественост по този член; 31. (1) ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право:  a. да приеме промените, което се удостоверява с допълнително споразумение към договора и което уточнява тяхното отражение върху цената  б. да се откаже от договора, без да дължи неустойка или обезщетение.  (2) ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да уведоми ТУРОПЕРАТОРА за своето решение в 3 дневен срок от получаване на уведомлението по предходния член, но не по-късно началната дата на пътуването. (3) Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не уведоми ТУРОПЕРАТОРА за своето решение в 3 дневния срок по предходната алинея, ТУРОПЕРАТОРЪТ ще счита, че предложените промени са приети и ПОТРЕБИТЕЛЯТ губи правото си да се откаже от договора, без да дължи неустойка или обезщетение. 32. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ избере по предходната точка да се откаже от договора, той има право: а. да приеме друг пакет от същото или по-високо качество, когато ТУРОПЕРАТОРЪТ е в състояние да му предложи такова, или б. да приеме туристически пакет от по-ниско качество, като в този случай туроператорът или туристическият агент е длъжен да възстанови на потребителя разликата в цената между отмененото и предложеното пътуване, или в. да прехвърли правата си по договора за туристически пакет на трето лице, без това да включва тези права, които са непрехвърлими – визи, свидетелства и др., и тези, за чието прехвърляне се изисква съгласието и на други лица, освен ТУРОПЕРАТОРА; г. да му бъдат възстановени платените от него суми по договора в 7-дневен срок от датата, на която туроператорът е получил уведомлението за отказ. 33. ТУРОПЕРАТОРЪТ има право на увеличение на цената на туристическия пакет, единствено при увеличение на: a. цената на превоза на пътници, което е вследствие на промяна в цената на горивото или на други източници на енергия; b. 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, такси за кацане или такси за отвеждане към или за слизане от борда на пристанища и летища; c. обменните курсове, отнасящи се за туристическия пакет. 34. При промяна на цената: а. Увеличението на цената трябва да бъде икономически обосновано и да съответства на изменените разходи; б. Цената се увеличава с толкова, колкото е поскъпнала от момента на сключване на договора себестойността на предлаганата от ТУРОПЕРАТОРА услуга, без да се увеличава печалбата; в. Увеличаване на цената с повече от 8% се счита за значително изменение на договора; г. ТУРОПЕРАТОРЪТ е длъжен да уведоми ПОТРЕБИТЕЛЯ за увеличението най-късно до 20 дни преди началната дата на туристическия пакет, като уведомлението трябва да е на траен носител и да съдържа обосновка за увеличението, написана по ясен и разбираем начин. д. Потребителят има право да поиска съответно намаление на цената, ако стойностите съгласно буквите на този член са се намалили. 35. ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да прави промени в началния час и място на тръгване и часа на пристигане, когато пътната обстановка или поведението на превозвача го налагат.  36. ТУРОПЕРАТОРЪТ може да изменя договорените с ПОТРЕБИТЕЛЯ места за настаняване, ако, поради независещи от него причини, нощувките при тях са невъзможни. ТУРОПЕРАТОРЪТ гарантира в такива случаи да ангажира места за настаняване, с равностойни или по-добри условия и разположение. 37. При организирани групови пътувания ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото на промени в последователността на изпълнение на програмите, когато това се налага за по-добро им протичане. 38. ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да изменя и други несъществени клаузи от договора, когато интересите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ налагат това. 39. В случай, че по време на пътуването стане невъзможно изпълнението на значителна част от услугите ТУРОПЕРАТОРЪТ предприема всички подходящи мерки за продължаване на пътуването, без това да е свързано с допълнителни разходи за ПОТРЕБИТЕЛЯ, и го обезщетява при наличие на разлика между уговорените и действително предоставените услуги. Когато не е възможно да се вземат подходящи мерки по предходното изречение или те не се приемат от ПОТРЕБИТЕЛЯ поради основателна причина, ТУРОПЕРАТОРЪТ е длъжен да: 1. осигури транспорт до началния пункт на пътуването или до друго договорено място, без това да е свързано с допълнителни разходи за потребителя, и 2. обезщети потребителя за нанесените вреди. Ако невъзможността да се продължи пътуването е по причина, която се дължи на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ТУРОПЕРАТОРЪТ има задълженията по този член, но разноските са за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ. |
| **ИЗМЕНЕНИЕ НА ДОГОВОРА ПО ИНИЦИАТИВА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ** 40. Ако по желание на ПОТРБИТЕЛЯ трябва да бъдат предприети промени в договора или условията на пътуването след неговото потвърждаване, той трябва да компенсира ТУРОПЕРАТОРА за направените допълнителни разходи, възникнали в следствие на промяната.  41. В разумен срок преди началото на изпълнение на туристическия пакет, но не по-малко от не по-късно от 7 дни преди датата на отпътуване, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прехвърли правото си по пакета на трето лице, ако ТУРОПЕРАТОРЪТ е уведомен предварително за промяната. Прехвърлянето става факт с подписване на нов договор между третото лице и ТУРОПЕРАТОРА, освен ако в индивидуалния договор не е уговорено друго. Ако прехвърлянето коства допълнителни разноски, те трябва да се платят от ПОТРЕБИТЕЛЯ при сключването на договора. 42. Смяната може да бъде отказана, ако другото лице не отговаря на изискванията за пътуването или ако участието му е в противоречие със законови разпоредби, с морала или ако не бъдат заплатени допълнителните разноски, възникнали в следствие на промяната. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е солидарно отговорен с третото лице пред ТУРОПЕРАТОРА за изпълнение на задълженията по договора.  43. Третото лице декларира при сключването на договора, че приема прехвърлянето и изцяло е съгласно с условията на договора и приложенията към него, както и че е запознато с информацията за пътуването преди приемането на прехвърлянето.  44. Всички промени и отказ от пътуването се документират на траен носител.  **УСЛОВИЯ ПРИ НАСТАНЯВАНЕ** 45. ТУРОПЕРАТОРЪТ представя в своите публични оферти и договоря с ПОТРЕБИТЕЛЯ настаняване, хранене и транспорт с категории/класове такива, каквито са според категоризацията на страните, в които се намират. 46. Цена за настаняване: a. Основната цена по всяка оферта е за турист настанен на редовно легло в двойна стая / ако не е упоменато друго/. b. Доплащане за единична стая или отстъпка за дете и трето легло могат да се ползват, само ако в съответната оферта има цена за такова настаняване. c. Третото легло е допълнително, като в повечето хотели е тип разтегателен диван и е подходящо за ползване най - вече от деца. d. Деца под 2 години не заплащат услуги в хотелите и не ползват такива. 47. В случаите на индивидуално настаняване, което не е част от пакет, условията за анулация по тези ОУ не се прилагат. |
| **УСЛОВИЯ ПРИ ПРОДАЖБА НА САМОЛЕТНИ БИЛЕТИ** 48. Извън случаите на туристически пакет, предлаган от ТУРОПЕРАТОРА, при посредничество за закупуване на самолетен билет цялата цена се заплаща в пълен размер до 24 часа след потвърждението. В случаите, в които се закупува самолетен билет на т.нар. „low cost” самолетни компании (WizzAir, easyJet, Ryanair и др.), дължимата сума се предплаща. 49. При закупуване на самолетен билет сроковете за анулации и неустойки описани в общите условия на Туроператора не са валидни. 50. При отказ от пътуване от страна на клиента за вече издаден билет суми не се възстановяват, без значение колко време остава до датата на полета. 51. Всеки билет е обвързан с конкретни условия за ползване, неустойки за промяна на име, дата, полет и др. 52. Цената на летищните такси подлежи на препотвърждение до издаване на билета, като може да се повишава или понижава многократно, за което ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност.  **АНУЛАЦИИ И НЕУСТОЙКИ** 53. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е внесъл депозит, но не е извършил останалите плащания в определените срокове, посочени в договора, пакетът се смята за анулиран по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ. 54. При туристически пакети ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да анулира без предупреждение пътуването на всеки ПОТРЕБИТЕЛ, чието поведение е такова, че причинява опасност, стрес, вреди, гняв сред останалите ПОТРЕБИТЕЛИ на пътуването, има криминални прояви или причинява сериозни неудобства на служители на ТУРОПЕРАТОРА или негови партньори, или по какъвто и да е друг начин с поведението си прави невъзможно безпрепятстваното протичане на пътуването. В такъв случай ТУРОПЕРАТОРЪТ не дължи обяснение и неустойки на виновното лице.  55. При организирани групови пътувания ТУРОПЕРАТОРЪТ може да отмени пътуването, ако:   1. не е набран необходимият брой участници. В тези случаи ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за изпълнението на договора като връща на ПОТРЕБИТЕЛЯ всички платени суми. 2. отмяната се дължи на непреодолима сила (военни действия, терористични актове, стачки, епидемии, бедствия и др), която възпрепятства изпълнението. В тези случаи ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за изпълнението на договора като връща на ПОТРЕБИТЕЛЯ всички платени суми, без тази част от тях за извършените невъзстановими разходи (невъзстановими депозити, платени застраховки, глоба за върнати билети, визови такси и др.). Извършените невъзстановими разходи се удостоверяват с надлежно оформени документи.     56. Когато пътуването не може да бъде осъществено поради липса на достатъчно записани участници, ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава да уведоми записаните вече ПОТРЕБИТЕЛИ, чрез лицата подписали договора в срок, както следва: 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; 48 часа преди започването на изпълнението на туристическия пакет – в случай на пътувания с продължителност по-малка от два дни 57. Туроператорът не носи отговорност по неизпълнени или неточно изпълнение на настоящия договор и не дължи неустойки, ако причините за това се дължат на: a. ПОТРЕБИТЕЛЯ, т.ч. анулация или прекъсване на пътуването по лични причини на Потребителя, или неявяване от негова страна на определено за отпътуване място и време; b. Действия на трето лице, несвързано с изпълнението на договора, които не могат да се предвидят или избегнат; c. Недопускане от граничните или други служби на ПОТРЕБИТЕЛЯ, поради липса на необходими документи за пътуването, виза или друга причина, която не е във вина на ТУРОПЕРАТОРА; d. Необходимост от хоспитализация на ПОТРЕБИТЕЛЯ в болнично заведение; e. непреодолима сила или събитие, което не може да бъде предвидено или избегнато от страна на ТУРОПЕРАТОРА и неговите контрагенти при добросъвестно изпълнение на задълженията им. За непреодолима сила или събитие се считат: забавяне на гранични пунктове, усложнена обстановка по пътищата вкл. стачки от страна на авиолинии, фериботни компании и други, всякакъв род проверки на гранични пунктове, проведени от контролните органи, отнемащи време в повече от предвиденото, оказване на медицинска помощ на турист от организирана група и други изключителни обстоятелства. При тези случаи ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва право на промени в програмата и на действия според конкретната ситуация, без да дължи неустойки за това. 58. Отговорността на ТУРОПЕРАТОРА за вреди, претърпени от ПОТРЕБИТЕЛЯ в следствие на неизпълнение на договора за туристически пакет се ограничава, както следва: a. ТУРОПЕРАТОРЪТ отговаря за вреди в максимален размер до 3 пъти стойността на туристическия пакет, изчислен за 1 турист; b. когато отговорността на контрагентите на ТУРОПЕРАТОРА за вреди, причинени от неизпълнението или неточното изпълнение на услуги по договора, е ограничена от международни договори, ратифицирани, обнародвани в „Държавен вестник“ и влезли в сила за Република България, то и отговорността на ТУРОПЕРАТОРА се ограничава в съответствие с разпоредбите на тези договори; c. ограничаването на отговорността на ТУРОПЕРАТОРА не важи при претърпени телесна повреда или смърт, както и при неизпълнение поради умисъл или груба небрежност. 59. В случай на отказ от пътуването или прекратяване на договора по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ако не е посочено друго в офертата или уговорено друго в индивидуалния договор между страните, ТУРОПЕРАТОРЪТ възстановява платената сума за пътуването, като удържа следните такси за отказ:  59.1 **При самолетни екскурзии и пътувания в Европа, включително пътувания до Русия:**  \*при наличие на повече от 60 дни преди датата на отпътуване се удържа внесения депозит;  \*между 59-ия и 30-ия ден преди датата на заминаване се удържа 50% от стойността на екскурзията;  \*между 29-ия и 10-ия ден преди датата на заминаване се удържа 80% от стойността на екскурзията;  \*при по-малко от 10 дни (включително и неявяване при отпътуване) се удържа 100% от стойността на екскурзията. 59.2 **При самолетни екскурзии и при пътувания извън Европа (Северна и Южна Америка, Азия, Африка)**  \*при наличие на повече от 90 дни преди датата на отпътуване се удържа внесения депозит;  \*между 89-ия и 45-ия ден преди датата на заминаване се удържа 70% от стойността на екскурзията;  \*между 44-ия и 25-ия ден преди датата на заминаване се удържа 90% от стойността на екскурзията;  \*при по-малко от 25 дни (включително и неявяване на полета) се удържа 100% от стойността на екскурзията. 60. В случаите на удържане на такса за прекратяване по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ако за пакета е платено с ваучер, издаден като компенсация за отменено пътуване, то таксата за прекратяване не може да бъде по-малко от размера на депозита, независимо кога е анулирано пътуването.  61. В случай на отмяна на пътуването и прекратяване на договора от страна на ТУРОПЕРАТОРА, включително съгласно условията на чл. 55, т. „а“ и т. „б“, той възстановява платената сума за пътуването, а, ако отмяната е по причина, за която той отговаря, ТУРОПЕРАТОРЪТ допълнително изплаща следните неустойки:  61.1 **При самолетни екскурзии и пътувания в Европа, включително пътувания до Русия:**  \*при наличие на повече от 60 дни преди датата на отпътуване – 3% неустойка;  \*между 59-ия и 30-ия ден преди датата на заминаване – 4% неустойка;  \*между 29-ия и 20-ия ден преди датата на заминаване - 5% неустойка;  \*между 19-ия и 10-ия ден преди датата на заминаване - 8% неустойка;  \*при по-малко от 10 дни - 10% неустойка.  61.2 **При самолетни екскурзии и при пътувания извън Европа (Северна и Южна Америка, Азия, Африка)**  \*при наличие на повече от 90 дни преди датата на отпътуване – 3% неустойка;  \*между 89-ия и 45-ия ден преди датата на заминаване – 5% неустойка;  \*между 44-ия и 25-ия ден преди датата на заминаване - 8% неустойка;  \*при по-малко от 25 дни - 10% неустойка. |
| **РЕКЛАМАЦИИ И КОМПЕНСАЦИИ** 62. 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. 63. Всички рекламации трябва да бъдат предявени от туриста на мястото на нарушението или без необосновано забавяне пред ТУРОПЕРАТОРА или негов представител. ПОТРЕБИТЕЛЯТ съставя протокол, в който се описват оплакванията му и те се предявяват на ТУРОПЕРАТОРА. 64. ТУРОПЕРАТОРЪТ е длъжен да предприеме всички разумни мерки за констатиране и отстраняване на несъответствието между предоставената от него услуга и уговореното в Договора за туристически пакет. 65. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е удовлетворен, ТУРОПЕРАТОРЪТ му предоставя възможност да потърси компенсация – чрез рекламация в писмена или устна форма до 14 дни от откриване на несъответствието. 66. ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да предостави на ТУРОПЕРАТОРА/ТУРАГЕНТА писмена рекламация по образец (или устна, чрез писмено протоколиране на изявлението на ПОТРЕБИТЕЛЯ от служител на ТУРОПЕРАТОРА/ТУРАГЕНТА), съставения констативен протокол, подписан от представител на ТУРОПЕРАТОРА, екземпляр от договора и други документи, доказващи претенцията му по основание и размер. 67. ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава да отговори писмено в срок от 30 календарни дни след депозиране на рекламацията. 68. В случай на отговорност на ТУРОПЕРАТОРА за вреди, причинени от действията негов контрагент, ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да съдейства на ТУРОПЕРАТОРА за предявяване на претенциите на ТУРОПЕРАТОРА към контрагента. 69. (1)В случай на отговорност на ТУРОПЕРАТОРА за вреди, причинени от действията негов контрагент, получените от ПОТРЕБИТЕЛЯ компенсации от контрагента се приспадат от дължимото от ТУРОПЕРАТОРА на това основание. (2) Това правило се прилага и при отговорност за връщане на заплатени суми, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ вече е получил такива от контрагент на ТУРОПЕРАТОРА като компенсация за неизпълнената услуга, за която се дължи връщане на платени суми. 70. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за вреди на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в следствие на несъответствия между договора за туристически пакет и предоставената услуга, ако: Не е бил уведомен своевременно от ПОТРЕБИТЕЛЯ; Е бил уведомен, но е отстранил несъответствието, преди да произтекат каквито и да е вреди за ПОТРЕБИТЕЛЯ Отстраняването на несъответствието е било невъзможно Отстраняването на несъответствието е било свързано с непропорционално високи разходи предвид степента на несъответствието и стойността на засегнатите туристически услуги Когато липсата на съответствие се дължи на пътуващия.  **ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ** 71. Настоящият договор може да бъде изменян, допълван или анулиран само с двустранни писмени анекси и при спазване на Закона за туризма. 72. Писмената форма се счита спазена както при традиционни писмени форми, така и при e-mail кореспонденция, ако тя бъде отправена до следните адреси и координати: а. за ТУРОПЕРАТОРА: адрес: гр. София, ул. Ангел Кънчев 1 Тел: 02/ 988 10 20; 988 10 44 E-mail: office@geosviat.com б. за ПОТРЕБИТЕЛЯ – посочените от ПОТРЕБИТЕЛЯ в договора за туристически пакет координати или посредством друга кореспонденция между страните, включително електронна. 73. За неуредени клаузи по договора се прилагат разпоредбите на Закона за туризма, Търговския закон, Закона за задълженията и договорите и останалото действащо законодателство на Р. България. 74. При спор между страните, ТУРОПЕРАТОРЪТ поема задължението да предприеме мерки за доброволно уреждане на спора, включително чрез възможности за рекламации, сигнали, жалби, петиции и други отправени от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ до него. Ако потребителят не е удовлетворен от рекламацията, може да се обърне към следните институции за алтернативно разрешаване на спорове: Обща помирителна комисия към КЗП, адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, тел. 02/ 9330 517, e-mail: adr.sofia@kzp.bg Електронната платформа на Европейската комисия за онлайн решаване на потребителски спорове, която е достъпна на следния адрес: http://ec.europa.eu/odr. 75. В случай, че страните не могат да разрешат възникнал спор помежду си по извънсъдебен ред, компетентен да се произнесе ще бъде компетентния български съд при приложение на съответните норми на българското право. |
|  |

**ТУРОПЕРАТОР:**

**ПОТРЕБИТЕЛ:**