

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ОРГАНИЗИРАНО ПЪТУВАНЕ ОТ ТУРОПЕРАТОР

„ФАЙВ ЕЛЕМЕНТС ТУРС“ ООД

Общите условия са неразделна част от договора за организирано пътуване с обща цена и извършвайки резервация през сайта, електронната поща, телефон или подписвайки договор, потребителят се съгласява с тях.

I. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 1. (1) С тези общи условия се урежда предоставянето на услугата организирано туристическо пътуване с обща цена за групи или индивидуално, както и предоставянето на индивидуални услуги – настаняване, превоз на пътници или закупуване на самолетен билет от:

(2) „ФАЙВ ЕЛЕМЕНТС ТУРС“ ООД е регистриран Туроператор с номер на лиценза:

РК-01-7676.

(3) „Файв Елементс Турс“, ЕИК 204336922 със седалище и адрес на управление: Столична община, 1696, с. Мърчаево, ул. Цар Симеон I № 41,

Телефон: +359 877 755 872

Електронна поща: info@5elements.bg.

Уебсайт: www.5elements.bg

II. Чл. 2. ОБЩИ ПОНЯТИЯ:

- а) В текстовете на Общите условия по-нататък “Файв Елементс Турс” ООД се представя като „ТУРОПЕРАТОР“, а потребителите на услугата организирано пътуване с обща цена, независимо дали става дума за групи или индивидуално – „ПОТРЕБИТЕЛ“.
- б) Терминът “Туристическа програма” означава посещаване на туристически обекти с екскурзовод и/или планински водач на Туроператора.
- в) Терминът “Свободно време” в туристическата програма означава, че през това време за туристите не се предвижда програма, екскурзоводът не ги обслужва и няма организирани мероприятия, включително пътуване.
- г) 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.
- д) Терминът „Почивка“ в туристическата програма означава, такъв туристически пакет, при който през значителна част от периода туристът/потребителят 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.
- е) „Потребител на организирани индивидуални или групови пътувания с обща цена“ е лице:
 - 1. което сключва договор за туристическо пътуване с обща цена, или
 - 2. което дава съгласие да сключи договор за туристическо пътуване с обща цена, или
 - 3. от чието име и/или в чиято полза е сключен или е постигнато съгласие да бъде сключен договор за туристическо пътуване, или
 - 4. в полза на което е прехвърлено туристическото пътуване с обща цена.

III. ПРЕДМЕТ

Чл. 3. Настоящите общи условия уреждат взаимоотношенията между туроператор „Файв Елементи Турс“ ООД и неговите потребители (участници в организирани мероприятия и събития).

Чл. 4. (1) Всеки потребител декларира, че е съгласен с правилата за защита на личните данни описани по-долу и настоящите Общи условия за ползване на сайта и се задължава да ги спазва. Всеки потребител на Туроператора с подписване на договор за ОП, респективно приемане на Общите условия заявява, че доброволно предоставя на Туроператора необходимите лични данни с цел сключване на договор, счетоводна отчетност и осъществяване на услугата.

(2) Данни, които Туроператора събира за Вас:

Вие имате право да осъществявате достъп до Уебсайта без предоставяне на личните Ви данни.

Достъпът до организирани мероприятия и събития представени на Уебсайта обаче изисква предоставянето на лични данни, например при резервация/заявка за участие в организирано мероприятие.

Лични данни, предоставяни от Вас:

Когато правите резервация/заявка за участие в организирано мероприятие чрез бутона „Резервирай!“ на уебсайта, ще Ви бъде поискана информация, която е необходима единствено и само за целите на участието Ви в съответното мероприятие. Събирането на тези данни се извършва в съответствие с най-строгите законови изисквания за сигурност.

Използването на услугите на Уебсайта изисква да сте навършили 18-годишна възраст. С натискането на бутона „Резервирай!“, Вие потвърждавате, че сте навършили 18-годишна възраст.

Успешната резервация изисква предоставянето на определени категории данни, които са задължителни за участието Ви в съответното организирано мероприятие.

При направата на резервация следва да предоставите своите:

- три имена (при мероприятия в чужбина следва да предоставите и трите си имена на латиница);
- ЕГН;
- електронна поща;
- телефон за връзка;

Информацията, предоставена от Вас при резервация, ще бъде видима за Туроператора и съответния доставчик на туристическа услуга свързана с организацията на мероприятието (хотели, превозвачи, застрахователи или др.), с цел улесняване на комуникацията между страните по резервацията. Следва да бъдете информирани, че е възможно съответният доставчик на туристически услуги, с когото си партнираме, да се намира в страна, намираща се извън Европейското Икономическо Пространство. Попълването на незадължителните полета при резервация на туристически услуги, изпращане на запитване или в процеса на използване на услугите на Уебсайта е изцяло по преценка на Потребителите.

Потребителят е отговорен за предоставената информация за контакт и други данни, които са неверни, фалшиви или се отнасят за трети лица (във всички случаи, когато третите лица не са дали съгласие за това), както и за всякаква незаконна или недобронамерена употреба на лични данни и информация.

Не събираме лични данни, които:

- разкриват расов или етнически произход;
- разкриват политически, религиозни или философски убеждения;
- разкриват членство в политически партии или организации, сдружения с религиозни, философски, политически или синдикални цели;
- се отнасят до здравето, сексуалния живот или до човешкия геном;
- се предоставят от потребители, ненавършили 18-годишна възраст, без съгласието на родителите или законните им представители. *Администраторът ще изтрива всякаква информация, изпратена от или отнасяща се до потребители, за които е известно, че са ненавършили 18-годишна възраст и не са

получили съгласието на своите родители или законни представители да използват Уебсайта, услугите и съдържанието.

Данни, които събираме автоматично:

Всеки път, когато посещавате Уебсайта, ние автоматично събираме следните данни:

- Информация за Вашето Устройство:
- Информация, която събираме при използване на услугите на Уебсайта:

Информация относно интернет страници, които препращат към Уебсайта, както и такива, към които препраща Уебсайтът, дата и час на посещение, продължителност на посещението, скорост на зареждане на Уебсайта, и други данни във връзка с Вашето взаимодействие с Уебсайта.

Бисквитки:

– Уебсайтът използва бисквитки. Бисквитките са малки текстови файлове, които се запазват на Вашия компютър или мобилно устройство, когато посещавате даден уебсайт. Те позволяват на уебсайта да запаметява Вашите действия и предпочитания (като например потребителско име, език, размер на шрифта и други настройки за показване) за определен период от време, за да не се налага да ги въвеждате всеки път, когато посещавате Уебсайта или преминавате от една страница към друга.

– С помощта на бисквитки уеб сървърът може да запазва например предпочитанията и настройките на компютъра, мобилния телефон или друго устройство на Потребителя, които данни автоматично се възстановяват при следващото посещение. Бисквитките се използват, наред с други способи, за да се подобри потребителският опит, като например да не се повтаря процеса на влизане при последващо посещение.

– Ние използваме бисквитки на трети страни. Част от съдържанието в Уебсайта може да бъде от доставчик – трето лице (напр. видеоклип или реклама). Тези трети лица също могат да задават бисквитки чрез Уебсайта. Това са „бисквитки от трети страни“. Доставчиците, трети лица, са отговорни за спазването на приложимото законодателство и на собствената си политика за бисквитки.

– Можем да позволим на трети страни, като доставчици на реклами или анализи, да събират информация, използвайки тези технологии, директно от нашия Уебсайт. Данните, които събират, са предмет на приложимата политика за поверителност на тези трети страни.

Всеки Потребител има възможност да приеме или откаже използването на бисквитките, като промени настройките за ползване на бисквитките в браузъра си.

За блокиране на бисквитки в конкретен браузър, научете повече тук:

- Cookie settings in Google Chrome
- Cookie settings in Firefox
- Cookie settings in Internet Explorer
- Cookie settings in Safari
- Отказът от бисквитки от страна на Потребителя може да доведе до ограничаване на функционалността или до невъзможност да се използват услугите на Уебсайта.

(3) Личните данни, които събираме са необходими за предоставянето на качествени услуги и за да Ви осигуряваме своевременна техническа и друга помощ при необходимост.

Предоставените от Вас лични данни използваме за следните цели:

– За нормалното функциониране на всички услуги, включително, но не само: за изпращане на поръчки и резервации за пътуване при организиране на мероприятие, хотелско настаняване, застраховане и други туристически услуги чрез електронна поща, посочен в Уебсайта, или на място в офиса на компанията, както и за изпращане на запитвания, за заплащане на съответните услуги по един от посочените в Общите условия на Уебсайта методи, за попълване на фактура, ваучер, сключване на медицинска застраховка, съставяне на рууминг лист и списъци за граница;

– За да осигурим сигурно и надеждно използване на услугите и съдържанието чрез верификация на правата Ви за достъп до заявените от Вас услуги и ресурси;

– Да подобряваме постоянно качеството на нашите услуги и съдържание чрез получаването на изпратени от Вас предложения, съвети и идеи за разширяване на съществуващите и въвеждане на нови услуги чрез нашия Уебсайт;

– Да Ви изпращаме новини, електронни бюлетени, оферти, интересна и полезна информация и други съобщения. Ако не желаете да получавате подобни съобщения от нас или от други партньорски фирми,

следва да ни уведомите за това по всяко време чрез изпращане на празен e-mail, от e-mail адреса, който сте регистрирали в нашия Уебсайт със заглавие: Отписване

– Да Ви осигури специализирана информация за пълноценното използване и достъп до промоции, кампании, игри и др. ресурси на нашия уебсайт, както и инструкции, указания и др. полезно съдържание чрез получените данни за Вашите предпочитания;

– Да Ви поканим да участвате в анкети и проучвания на потребителското мнение за качеството и удовлетворението от съдържанието и други ресурси в нашия Уебсайт;

– За други позволени от закона цели във връзка с качественото изпълнение на всички настоящи и бъдещи услуги и ресурси в Уебсайта.

При промяна в целите ние ще Ви информираме и ще поискаме изричното Ви съгласие за обработване на личните Ви данни в съответствие с новите цели.

(4) Вашите лични данни няма да бъдат прехвърляни на трети страни, освен ако:

– ни предоставите своето изрично, информирано и свободно дадено съгласие;

– това се изисква по закон или по силата на едностранен властнически акт на публичен орган;

– има обоснована необходимост да се защитят правата, собствеността или сигурността на потребителите на Уебсайта или друг защитим обществен интерес;

Нашите служители и партньори имат достъп до Вашите лични данни за целите на поддръжка на Уебсайта и предоставянето на Услугите, но същите са обвързани от задължение за спазване на конфиденциалност по отношение на данните, до които имат достъп във връзка с осъществяване на тази дейност.

Нашите служители и партньори са надлежно информирани относно значението на тяхното задължение за спазване на конфиденциалност и носят отговорност за изпълнението на това задължение.

Вашите лични данни, предоставени при резервация, достъпна на Уебсайта, ще бъдат видими за съответния доставчик на въпросната туристическа услуга (хотел, превозвач, застраховател и т.н.) във връзка с правилното и навременно предоставяне съгласно уговорените между страните условия.

Ние не споделяме данни, които Ви идентифицират лично, с наши търговски партньори (медии, маркетинг агенции и други бизнес партньори) с цел изпращане на информация от трети страни до Вас на техни продукти и услуги, както и промоции и оферти.

За всякакви други цели, които не са изрично упоменати в настоящата политика, ние ще поискаме Вашето изрично съгласие, като ще идентифицираме своите партньори, както и целите за прехвърлянето и споделянето на данни.

По силата на съдебно решение или властнически акт на публичен орган можем да бъдем задължени да разкрием самоличността на Потребител, особено в случай на разследване на нарушения на права на трети страни или неправомерно придобиване на лични данни.

(5) По силата на приложимото законодателство Вие имате законно признатото право без да дължите нищо по всяко време да възразите срещу обработването на Вашите лични данни чрез изпращане на изрично искане или на следния email адрес: info@5elements.bg

– Вие имате и правото да бъдете информирани преди личните Ви данни да бъдат предоставени за първи път на трети страни за целите на директния маркетинг, или когато биват използвани от името на трети лица. Вие имате право да се противопоставяте на това прехвърляне или използване, без да дължите нищо.

– Вие имате право да получите достъп до личните данни, които съхраняваме относно Вас, в структуриран, широко използван и пригоден за машинно четене формат, чрез изпращане на изрично искане или на следния email адрес info@5elements.bg

– Вие имате право да изисквате прехвърлянето на Вашите лични данни на друг администратор, чрез изпращане на изрично искане или на следния email адрес info@5elements.bg

– В случай, че част от информацията, която съхраняваме относно Вас, е невярна или неточна, Вие имате право да искате нейното коригиране чрез изпращане на изрично искане или на следния email адрес: info@5elements.bg

– Вие имате правото да се свържете с нас с цел да поискате пълно заличаване на Вашите лични данни чрез изпращане на изрично искане или на следния email адрес info@5elements.bg

– Също така, Вие имате право да изисквате поставянето на ограничение в обработката на Вашите лични данни по отношение на отделни действия по събиране, обработване и споделяне им чрез изпращане на изрично искане или на следния email адрес: info@5elements.bg

Вие имате право да изисквате трети страни, които имат достъп до Вашите данни да бъдат уведомени относно ограниченията, изтриването или забраната за обработка на Вашите данни, с цел заличаване от тези трети страни на всички връзки, копия или реплики на Вашите лични данни.

– В допълнение, Вие имате право да подадете жалба до компетентния орган в България -Комисията за защита на лични данни (КЗЛД), с адрес гр. София 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров” № 2.

Потребителят има право да упражни всяко едно от правата си поотделно към всеки един Администратор. В случай на нарушение на някое от законово гарантираните права на потребителите, Администраторите отговарят солидарно за претърпените в резултат на нарушението вреди.

(6) Вашите лични данни, които събираме, се съхраняват на сървъри, намиращи се на територията на Република България.

Ние съхраняваме личните Ви данни за периода, нужен за цялостното предоставяне и изпълнение на съответната резервация, или до преустановяване на Услугите и/или на Уебсайта.

По Ваше желание, личните данни, които се съхраняват за Вас, ще бъдат заличени без излишно забавяне след отправяне на писмено искане.

По изключение е допустимо от закона по-нататъшното запазване на личните данни само в случаите, когато е необходимо за упражняване на правото на свобода на изразяване на мнение и правото на информация, за спазване на правно задължение, за изпълнение на задача от обществен интерес или при изпълнение на официални функции, възложени на нас в качеството ни на Администратор, по причини от публичен интерес в областта на общественото здравеопазване, за целите на архивирането в обществен интерес, за целите на научни или исторически изследвания, или за статистически цели, или за установяване, упражняване или защита на правни искове.

(7) Нашата цел е да гарантираме качеството и целостта на данните, предоставени ни от потребителите на Уебсайта. За тази цел са предприети адекватни технологични и организационни мерки, които допринасят за защитата, точността, актуалността и пълнотата на данните. Цялата информация, която ни предоставяте, се съхранява на защитени сървъри. Ние прилагаме подходящите технологични и организационни мерки, необходими за защитата на Вашите лични данни, и подходящото ниво на защита, което гарантира конфиденциалността и целостта на данните и предотвратява унищожаването, загубата, неправомерната промяна или неразрешеното разкриване на лични данни. Независимо от мерките, предприети за защита на Вашите данни, следва да бъдете информирани, че преносът на данни по Интернет или друга отворена мрежа никога не е напълно сигурен и съществува риск трети лица да осъществят неразрешен достъп до Вашите данни и да ги използват.

IV. РЕЗЕРВАЦИЯ ЗА УЧАСТИЕ В ПРОГРАМИТЕ

Чл. 5. (1) Резервациите за участие в програмите на Туроператора се извършват онлайн чрез формите за заявка към всяка екскурзия публикувана на сайта на Файв Елементс Турс: www.5elements.bg, на фейсбук страницата: www.facebook.com/FiveElementsTours или на телефон за контакт: +359 877 755 872.

(2) След получаване на резервацията, потребителя бива включен в списъка на заявената екскурзия от екипа на организатора. Като това е само предварителна резервация и не гарантира участие в пътуването на потребителя. Всяка резервация става действителна единствено след заплащане на капаро за екскурзията. С натискане на бутона „Резервирай“ за избраната от потребителя програма той декларира, че е запознат с тези общи условия предоставени му от Туроператора.

(3) Туроператорът си запазва правото да предоставя ваучери за намаление от цената на участници в програмата.

(4) Преди да направи резервация, всеки участник следва да се запознае с тези общи условия. При резервиране на дадена програма се приема, че участникът е запознат с общите условия и се съгласява с тях.

(5) Резервацията става действителна и мястото ви в избраното от вас пътуване е сигурно след заплащане на капаро, стойността, която е предварително определена от организатора и обявена в програмата или със заплащане на цялата сума за екскурзията.

Капарото или депозита може да бъде заплатено от друго лице над 18 г., което при извършване на плащането задължително е посочило в основанието по коя фактура и/или за кое лице се отнася извършеното плащане.

V. ЦЕНИ, ПЛАЩАНИЯ И СРОКОВЕТЕ, СВЪРЗАНИ С ТЯХ

Чл. 6 (1) Цените на екскурзиите в сайта на Файв Елементс Турс ООД могат да бъдат обявени в Български лева, Щатски долари или Евро.

(2) Обявените цени в USD (щатски долар) или € (евро) се заплащат по централния курс на БНБ в деня на плащането и се заплащат към туроператора в лева.

(3) Всички плащания се извършват в лева по банков път на сметката на Туроператора. Данните за сметката са:

Банка: Уникредит Булбанк АД

IBAN: BG10 UNCR 7000 1522 7844 60

или

IBAN: BG50 UNCR 7000 15 2298 6858

BIC: UNCRBGSF

Бенефициент: Файв Елементс Турс ООД

(4) Депозит. Потребителят внася депозита в момента на правене на резервация или до 7 дни от датата на резервирането на екскурзията, ако изрично в програмата не е упоменат друг срок.

(5) Окончателно плащане на цената се извършва в срок 7 дни преди датата на отпътуване за уикенд програми в България, ако не е упоменато друго.

(6) За автобусни екскурзии в България окончателно заплащане на цената в срок 15 дни преди датата на отпътуване, ако не е упоменато друго.

(7) Пътувания в чужбина:

а) За автобусни екскурзии – 30 календарни дни преди датата на отпътуване, ако не е упоменато друго.

б) За самолетни екскурзии – 55 календарни дни преди датата на отпътуване, ако не е упоменато друго.

в) Цените са калкулирани по фиксинга на БНБ за съответната валута

г) Туроператорът има право да увеличава цената на пътуванията в чужбина, ако стойността на транспортните разходи, размерът на таксите, свързани с пътуването, като летищни, пристанищни и други такси се увеличат след сключване на договора до началото на пътуването, както и ако се промени валутният курс от момента на сключване на договора до началната дата на пътуването. Промяната се изчислява по актуалния фиксинг на БНБ за съответната валута към конкретната дата на промяната. Дори да са налице горепосочените обстоятелства, Туроператорът няма право да увеличава цената след 20 дни преди началото на пътуването.

д) В случаите, когато Туроператорът има право да увеличи цената на пътуването с повече от 5% по същите причини, изброени в т. Г, Туроператорът е длъжен да уведоми Потребителя за промяната в двудневен срок от настъпването ѝ, но не по-късно от 20 дни преди началната дата на пътуването. Потребителят има право да се откаже от договора, без да дължи неустойка или обезщетение, като в този случай той е длъжен да уведоми Туроператора за решението си в срок до три дни от получаване на уведомлението. В случай, че приеме така предложената увеличена цена, страните се задължават да сключат допълнително писмено споразумение към договора за организирано пътуване във връзка с промяна на пакетната цена.

е) Към всяка програма изрично е описано какво включва цената на програмата. Всички разходи, които не са изрично упоменати в раздел „Цената включва“ се считат за лични разходи и не се включват в цената на туристическия пакет.

ж) В случая когато Файв Елементс Турс ООД предоставя информация за цените на услуги, които не са

включени в общата цена на пакета (например цени за входи на музеи, допълнителни екскурзии или храна), следва да се вземе предвид, че тези цени са ориентировъчни и фирмата не се обвързва с тяхната точност.

з) Туроператорът си запазва правото да предоставя отстъпки на клиентите си по свое усмотрение.

VI. НЕУСТОЙКИ И АНУЛАЦИИ НА ПЪТУВАНЕ

Чл. 7 (1) В случай на отказ от пътуване в България 5 дни или по-малко от датата на пътуването от страна на Потребителя, Туроператорът удържа 100% от общата цена на организираното пътуване.

(2) В случай на отказ от пътуването и прекратяване на договора от страна на Потребителя, Туроператорът удържа следните неустойки за програмите в чужбина, в които се пътува с автобус или микробус тип 8+1.

(3) До 20 календарни дни преди датата на пътуването – без неустойки.

(4) От 19 до 14 календарни дни преди датата на пътуването – 50% от внесения депозит.

(5) От 13 до 7 календарни дни преди датата на пътуването – 75% от общата цена на организираното пътуване.

(6) Под 7 календарни дни преди датата на пътуването – 100% от общата цена на организираното пътуване.

(7) В случай на отказ от пътуването и прекратяване на Договора от страна на Потребителя, Туроператорът удържа следните неустойки по самолетните екскурзии:

(8) До 55 календарни дни преди датата на пътуването – без неустойки.

(9) От 54 до 20 календарни дни преди датата на пътуването – в размер на 100% от внесения депозит.

(10) От 19 календарни дни до датата на пътуване – 100% от общата цена на организираното пътуване.

(11) Прехвърляне на права.

(12) Туристът има право да прехвърли правата и задълженията си по настоящия договор на трето лице, отговарящо на всички изисквания за пътуването като уведоми за това Туроператора в сроковете за отказ от пътуване, без да дължи неустойка от настоящия договор като заедно с третото лице носи солидарна отговорност за задълженията по договора и заплаща разходите по прехвърлянето.

(13) След изтичане на указания срок прехвърлянето на правата е с неустойка в съответствие с Общите условия.

VII. ЛИЧНИ ДОКУМЕНТИ

Чл. 8 (1) Туроператорът се задължава да предоставя информация на потребителя за личните документи, необходими по време на пътуване според законодателството на съответната държава, в която ще се проведе дадена екскурзия.

(2) Издаването на визи за съответната държава е в компетентност единствено на съответното Консулство и не се гарантира от Туроператора. В случай на отказ от страна на Консулството, внесените от Потребителя такси за изготвяне на виза ще бъдат задържани съобразно изискванията на консулството при условие, че няма друго изискване, например предварително платена първа нощувка.

VIII. ОТГОВОРНОСТИ И РЕКЛАМАЦИИ

Чл. 9. (1) Туроператорът не носи отговорност по неизпълнение или неточно изпълнение на настоящия Договор и не дължи неустойки, ако причините за това се дължат на:

а) Потребителят, в това число, невявяване от негова страна на определено за отпътуване място и време;

б) действия на трето лице, несвързано с изпълнението на Договора;

в) Форсмажорни обстоятелства – непреодолима сила е непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер, възникнало след сключването на договора, което не може да бъде предвидено или избегнато от страна на Туроператора и неговите контрагенти при добросъвестно изпълнение на задълженията им. За непреодолимо събитие се счита: забавяне на гранични пунктове, усложнена обстановка по пътищата, пътен инцидент и катастрофа, вкл. стачки от страна на авиолинии и фериботни компании, всякакъв род проверки на граничните пунктове, проведени от контролните органи, отнемачи време в повече от предвиденото, отказване на медицинска помощ на турист от групата, провеждащо се мероприятие, което ограничава придвижването на туристите до мястото на

туристическите обекти и други изключителни обстоятелства. При тези случаи Туроператорът си запазва право на промени в програмата и на действия според конкретната ситуация;

г) за услуги, които Потребителят е закупил индивидуално на място, а не чрез негов представител;

д) при загубени лични документи от страна на Потребителя, екскурзоводът/водачът може да съдейства, без да нарушава предвидената като време туристическа програма. При забравени вещи в хотела, направените разходи за телефон и други са за сметка на Потребителя.

е) Туроператорът не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение или неточно изпълнение на договора, които се дължат на Потребителя, включително когато поради злоупотреба с алкохол или наркотични вещества, възпрепятства изпълнението на програмата. Туроператорът не носи отговорност и не дължи никакви компенсации или неустойки, ако поради хулигански прояви от страна на Потребителя, Туроператорът му е отказал изпълнението на услуги или се е наложило да го отстрани изцяло от туристическата програма като се документира с протокол от присъстващи на място служебни лица или други туристи.

(2) Всички спорове по изпълнение на настоящия Договор ще се решават с взаимно съгласие на страните. В случай, че съгласието не може да бъде постигнато, те ще се отнасят за разглеждане в компетентен български съд.

(3) В случай, че по време на пътуването се установят факти на неизпълнение или неточно изпълнение на условията по настоящия Договор, Потребителят се задължава незабавно да уведоми доставчика на услугите на място, както и незабавно да уведоми в писмен вид Туроператора или неговият представител на място с оглед своевременно предприемане на мерки, които удовлетворяват всички заинтересовани страни.

(4) В случай, че рекламацията не бъде удовлетворена на място, Потребителят има право да предяви надлежно рекламация, съдържаща подробно описание на фактите и обстоятелствата, свързани с неизпълнението в 14 /четиринадесет/ дневен срок след завършване на туристическото пътуване, предмет на договора. В случай, че рекламацията бъде предявена устно, то Туроператорът съставя и заедно с Потребителят подписват протокол за предявената рекламация.

(5) Туроператорът се задължава да вземе становище по рекламацията в 30 /тридесет/ дневен срок от датата на получаването ѝ. Туроператорът оставя без разглеждане рекламация, за която не е уведомен по реда на чл. 9 ал. 3.

IX. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

Чл. 10. (1) Права и задължения на ТУРОПЕРАТОРА.

(2) Туроператорът носи пълна отговорност за качеството на всички туристически услуги включени в програмата в съответствие с условията по договор.

(3) Туроператорът има сключена застраховка „Отговорност на Туроператора”. Сертификатът за сключената застраховка може да намерите на сайт на Туроператора.

(4) Туроператорът си запазва правото на промяна на указаните хотели, заведения за хранене или развлечения с равностойни от същата категория в срок от 2 дни от възникването на обстоятелствата, които налагат промяната, но не по-късно от 10 дни преди пътуването. Тази промяна се счита за незначителна и клиентът няма право да се откаже от пътуването поради тази причина.

(5) В случаите, когато Туроператорът направи значителна промяна в някои от съществените клаузи от договора за организирано пътуване, той е длъжен незабавно да уведоми Потребителя, но не по-късно от 10 дни преди началната дата на пътуването. Приемането на промените се удостоверява с допълнително споразумение към договора.

(6) Туроператорът има право да увеличи договорената обща пакетна цена на пътуването най-късно 20 /двадесет/ дни преди началната дата на пътуването като своевременно уведоми за тази промяна Потребителя при увеличаване на:

(7) Транспортните разходи, в т.ч. на горивото;

(8) Увеличаване размера на такси, свързани с ползвани услуги по договора като летищни, пристанищни и други такси;

(9) Промяна в обменния валутен курс, относим към договора в периода между сключването му и

датата на опътуването.

(10) Промяна на цената с по-малко от 5% се смята за незначителна и не е основание за отказ от пътуване.

(11) Туроператорът се задължава да информира в писмена форма Потребителя за промяната в общата цена в срок от 2 дни след възникване на обстоятелствата.

(12) Туроператорът има право да отмени пътуването, ако не е набран необходимия минимален брой участници или ако отмяната се дължи на непреодолима сила. В тези случаи Туроператорът не носи отговорност за неизпълнението на Договора като връща на Потребителя всички платени суми без тази част от тях за извършените фактически разходи /такса за анулация на сключени от името и за сметка на Потребителя застраховки, глоба за върнати самолетни билети за редовни полети съобразно правилата на съответната авиокомпания, визови такси и други заявени по желание на потребителя и заплатени предварително допълнителни услуги, които са заплатени на трети лица-контрагенти на Туроператора и по правилата на тези трети лица не подлежат на връщане/. Извършените фактически разходи се удостоверяват с надлежно оформени документи.

(13) В случаите на стачка, отмяна на полет или фалит авиокомпания, както и при ненабиране на минималния брой на участници по програмата по изрично желание на Потребителя, Туроператорът може да предложи осъществяване на пътуването с друга авиокомпания или с по-малък брой участници. В този случай Туроператорът посочва цена на пътуването, валидна при променените условия.

(14) Туроператорът не носи отговорност, не възмездява и не компенсира туристите, които са се отказали от консумацията на отделни услуги или по свое желание са се отклонили от програмата и по тази причина са пропуснали едни или други услуги по предварително договорената програма. Туроператорът не възмездява и не компенсира туристите за разходи извън туристическия пакет. Туроператорът не поема разходи, свързани с консумацията на храни и напитки извън стандартния пансионат, посочен в договора.

(15) Отговорността на Туроператора при неточно изпълнение на този договор е до размера на разликата между цената на договорената в този договор услуга и реално предоставената услуга.

(16) В случаите, когато отговорността на контрагентите на Туроператора за вреди, причинени от неизпълнението на услугите, е ограничена от международни договори, ратифицирани, обнародвани в „Държавен вестник” и влезли в сила за Република България, отговорността на Туроператора е в рамките на тези ограничения.

(17) В случай, че Потребителят не извърши плащания в установените срокове се счита, че той желае да прекрати договора с произтичащите от това последици, съгласно разпоредбите на раздел 5.

(18) Потребителят има право да получи обезщетение на стойност равна на предоставения депозит при пълно неизпълнение на договора от страна на Туроператора и по вина на последния.

(19) Туроператорът има право във всеки един момент от пътуването едностранно да откаже да предостави част от включените в пакета услуги без да дължи неустойки или обезщетения в случай, че туристът с поведението си създава сериозен риск за сигурността или удобството на останалите туристи, на служители или съконтрагенти на Туроператора или на държавни или общински служители в приемащата страна или за успешното продължаване на пътуването. В този случай Туроператорът не дължи връщане на платени от Потребителя суми по договора, ако тези суми са заплатени на трети лица-контрагенти на Туроператора и по правилата на тези трети лица съответните суми не подлежат на връщане, и има право на обезщетение за всички причинени му от неправомерното поведение на туриста вреди.

(20) Туроператорът не носи отговорност за наложени на туриста глоби и други санкции от оторизирани лица в приемащата страна за извършени от туриста правонарушения като изхвърляне на боклук на нерегламентирано място, пушене на обществено място, непристойни външен вид и/или поведение, неспазване на правилата за движение и др. подобни.

Чл.11. (1) Права и задължения на ПОТРЕБИТЕЛЯ

(2) Потребителят се задължава да уведоми Туроператора незабавно при промяна на адреса, номера на личните документи или начина за комуникация посочени в този договор.

(3) Потребителят се задължава да заплати в пълен обем и в установените в Договора срокове стойността на туристическите услуги.

(4) Потребителят се задължава да спазва законите на страната, за която пътува.

(5) 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.

(6) Потребителят се задължава да осигури необходимите лични документи със съответната валидност за пътувания извън страната – лична карта със срок на валидност до крайната дата на пътуването или международен паспорт със срок на валидност 6 месеца от крайната дата на пътуването.

(7) За деца под 18 г., пътуващи сами или с единия от родителите – освен необходимият документ за самоличност, допълнително се изисква нотариално заверена декларация от единия/двата родители, че са съгласни детето им да пътува в чужбина, с телефон на нотариуса. Оригиналната декларация и 2 копия следва да се носят по време на пътуването.

(8) При промяна цената на пътуване или при промяна на някоя от основните клаузи на договора Потребителят има право да приеме промените или да откаже пътуването като:

(9) Приемат промяната в общата цена, заплати дължимата сума по разликата и подпише на допълнително споразумение.

(10) Откаже без да дължи неустойка или обезщетение ако увеличението на общата цена е с повече от 5%.

В случаите по ал. 8 Потребителят уведомява за решението си туроператора или туристическия агент в срок три дни от получаване на уведомлението, но не по-късно от 7 дни преди началната дата на пътуването. В случай, че в посочения срок Потребителят не е уведомил Туроператора се счита, че приема промяната.

(11) В случая на ал. 10, Потребителят има право да избира една от следните възможности:

– друго пътуване от същото или по-високо качество;

– друго пътуване с по-ниска обща цена като в този случай Туроператорът възстановява разликата в цената между отмененото и предложеното пътуване или

– да му бъдат възстановени платените от него суми по договора в 7-дневен срок от датата на писменото уведомление за отказ.

(12) Потребителят има право да получи обезщетение за претърпени от виновно неизпълнение на програмата за туристическо пътуване от Туроператора вреди с доказан размер на същите освен в случаите, когато това се дължи на:

(13) Действия на трето лице, несвързано с изпълнение на договора, които не могат да се предвидят или избегнат.

(14) Непреодолима сила или събитие, което не може да се предвиди или избегне от страна на Туроператора.

(15) В случай, че Потребителят прекрати доброволно своето пътуване, през времетраенето му, всички допълнителни разходи, включително и транспортните са за негова сметка. В този случай Потребителят не може да има претенции за връщане на част от стойността на заявените, но неизползвани услуги.

(16) Потребителят има право да прехвърли правото си на пътуване на трето лице, отговарящо на всички изисквания за пътуването съгласно сроковете описани в раздел 5.

(17) Потребителят е длъжен да спазва точно обявените начални часове за отпътуване и да се явява в състояние и външен вид, които му позволяват да участва в пътуването и които не причиняват неудобство на останалите туристи и на служителите на туроператора и неговите съконтрагенти. В случай, че поради изложените причини за туриста или за туроператора възникнат допълнителни разходи, същите се поемат изцяло от Потребителя.

(18) Потребителят е длъжен да предостави информация в писмен вид за здравословното си състояние на Туроператора в случай, че страда от хронични или вродени заболявания, които могат да застрашат

живота му по време на пътуването. В случай на инцидент, свързан със хронично или вродено заболяване на Потребителят, за което Туроператора не е уведомен по описания ред, Туроператорът или неговите изпълнители не носят отговорност.

(19) Потребителят декларира, че:

- а) е физически здрав и притежава необходимите умения, за да участва в провеждането на Програмата, и че действията му не са противопоказни на лекарско предписание.
- б) по време на активни мероприятия изразяващи се в ходене/катерене/спускане по определените в Програмата маршрут няма да се намира под въздействието на алкохол и други упойващи и/или наркотични вещества.
- в) участва в Програмата организирана от туроператора поемайки изцяло отговорността и риска за собственото си здраве.
- г) е запознат с рисковете, които могат да бъдат причинени от терена, екипировката, личното му физическо състояние, метеорологичните условия, животни, дървета, камъни, както и от действията на трети лица.
- д) доброволно поема изброените по-горе рискове, и освобождава организатора от всякакъв вид отговорност за нанесени вреди в следствие провеждането на Програмата.
- е) по време на осъществяване на Програмата ще спазва указанията на представителите на туроператора, няма да минава или прави опити за минаване по алтернативни и/или немаркирани маршрути и пътеки.
- ж) по време на осъществяване на Програмата няма да консумира никакви диви растения, плодове и каквито и да било храни, които се намират и могат да бъдат добавени в/от естествена природна среда.
- з) дава съгласието си да получи спешна медицинска помощ и при нужда да бъде откаран до лечебно заведение.
- и) е получил пълен и изчерпателен инструктаж и указания относно услугата и Програмата.

X. РЕД ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

Чл. 12 (1) Всяка от страните има право да поиска изменение или да прекрати Договора във връзка със съществени изменения на обстоятелствата, при които е сключен Договора. Страната, поискала изменението, доказва наличието на съществени изменения в обстоятелствата, налагащи исканата промяна.

(2) Всички споразумения между страните, с които се изменя или прекратява действието на договора за организирано пътуване, се сключват в писмена форма.

XI. ДРУГИ УСЛОВИЯ

Чл. 13 (1) Настоящите Общи условия са изготвени в съответствие със Закона за туризма и българското законодателство.

(2) Всички изменения и допълнения между страните в писмен вид се смятат за неразделна част от договора.

(3) Всички спорове по изпълнението на Договора за организирано пътуване ще се решават по взаимно съгласие на страните. В случай, че не постигнат съгласие, споровете между страните ще се решават от компетентният български съд.

(4) Общите условия са неразделна част от Договора за организирано пътуване на „Файв Елементс Турс“ ООД.

(5) *Настоящите условия влизат в сила от 29.03.2017 г.*

