

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ОРГАНИЗИРАНО ПЪТУВАНЕ

Обхват

1. С тези Общи условия се урежда предоставянето на услугата туристически пакет с обща цена за групи или индивидуално от “Романтик Холидейз” ООД, със седалище и адрес на управление, гр. Плевен, ул. „Антим I“, № 22, ет. 1, ЕИК: 114537449, представлявано заедно и по отделно от Иван Едуардов Виткинов и Лъчезар Василев Янковски – управители, website: www.romanticholidays.net – където може да намерите всякаква информация за дружеството, общите условия, договори и др.

2.а. В текстовете на Общите условия по-нататък “Романтик Холидейз” ООД се представя като „ТУРОПЕРАТОР“, а потребителите на услугата туристически пакет, независимо дали става дума за групи или индивидуално – „ПОТРЕБИТЕЛ“.

2.б. Терминът “Туристическа програма” означава посещаване на туристически обекти с екскурзовод на Туроператора. **2.в.** Терминът “Свободно време” в туристическата програма означава, че през това време персонала на Туроператора и автобусът не обслужват туристите.

Публична оферта

3. ТУРОПЕРАТОРЪТ пряко или чрез свои агенти предоставя предварителна информация на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за предлаганите от него организирани пътувания. Тази информация се разпространява на сайта на ТУРОПЕРАТОРА - <http://www.romanticholidays.net/> и/или чрез брошури, каталози, и-мейл бюлетин и други информационни материали.

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.romanticholidays.net/>

Резервация и записване

5. Резервацията представлява писмено заявление на ПОТРЕБИТЕЛЯ, че желае да се запише за определено пътуване, предлагано от ТУРОПЕРАТОРА и се извършва чрез:

- Заявка на място в офисите на ТУРОПЕРАТОРА;
- оторизираните агенти на ТУРОПЕРАТОРА;
- заявка на телефон 02/ 951 52 72;
- заявка по и-мейл на office@romanticholidays.net;
- e-mail или чрез резервационната система на Сайта на ТУРОПЕРАТОРА - <http://www.romanticholidays.net/>. Пътуването се счита за потвърдено от ТУРОПЕРАТОРА при сключване на договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ, освен в случаите по чл. 13, б. „в“ от тези Общи условия.

Резервацията се счита за направена при получаване на номер на резервация от ТУРОПЕРАТОРА. Ако има несъответствия между заявката и потвърждението, ТУРОПЕРАТОРЪТ ИЗПРАЩА ново предложение в рамките на 3 дни. Договорените услуги се описват в предоставената оферта и в документите към резервацията.

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 1-дневен срок, за да го подпише и предаде на ТУРОПЕРАТОРА. През този 1-дневен срок, ТУРОПЕРАТОРЪТ пази място на ПОТРЕБИТЕЛЯ за съответното пътуване.

7. Пътуването се счита за окончателно потвърдено с всички последствия, съгласно настоящите Общи условия (ОУ) след внасяне на съответния депозит. В случай че пътуването трае по-малко от 24 часа, не включва нощувка или не надвишава цената от 75 евро, сумата по резервацията може да се изисква без издаване на съответния документ за предплатена услуга.

8. Преди сключването на договора за организирано пътуване:

8.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, като впише съответните обстоятелства в договора.

8.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, трябва да ги предяви при попълване на договора за пътуване. ТУРОПЕРАТОРЪТ преценя дали може да се ангажира с изпълнението им или не.

8.в. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не изпълни задължението си по б. „а“ и б. „б“, ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да откаже да се съобрази с недеklarираните факти и обстоятелства и да не ги вземе предвид при изпълнението на договора.

9. Ако има несъответствия между заявката и потвърждението, ТУРОПЕРАТОРЪТ изпраща ново предложение в рамките на 3 дни. Договорените услуги се описват в предоставената оферта и в документите към резервацията.

10. а. В договора се включват основен пакет предплатени услуги, които се покриват от цената на пътуването и допълнителни услуги, които се включват по желание на всеки ПОТРЕБИТЕЛ.

10.б. Ако не е уговорено друго, се счита, че допълнителните услуги следва да се заявят и предплатят от ПОТРЕБИТЕЛЯ най-късно до 30 дни преди началото на пътуването.

10.в. В цената на пътуването не са включени следните разходи: цената на входните билети за туристическите обекти, музеи, корабчета, фериботи, използването на обществен превоз за някои градове, консумираните напитки в автобусите или самолетите (освен в случаите, когато е упоменато друго в програмата на дадената екскурзия/ почивка)

11. Ако не е уговорено друго в договора за организирано туристическо пътуване, се счита, че категорията на заведенията за хранене е равна на тази на местата за настаняване за съответния ден престой.

12. За да обозначи броя хранения за всяка нощувка престой и тяхното разположение във времето, ТУРОПЕРАТОРЪТ използва следните обичайни за хотелиерството и ресторантьорството абривиатури:

12.а. ВВ – нощувка с включена закуска

12.б. НВ (полупансион) – нощувка с включени закуска и вечеря

12.в. ФВ (пълнен пансион) – нощувка с включени закуска, обяд и вечеря

12.г. All - пълнен пансион + консумация на бара и други, в зависимост от мястото за настаняване.

Цени и плащане

13. Обявените цени са в лева. В рамките на ЕС цените се обявяват винаги с включен в тях ДДС.

14.а. При сключване на договора, освен ако не е уговорено друго, ПОТРЕБИТЕЛЯТ внася депозит в размер на:

- 30% от цената на екскурзията при автобусни пътувания;
- 50 % от цената – при пътувания включващи полет със самолет

14.б. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да внесе остатъка от цената на пътуването при условия, уговорени в договора.

14.в. В особени случаи, когато по причини, за които ПОТРЕБИТЕЛЯТ отговаря, депозитът бъде внесен, преди да бъде сключен договор и ТУРОПЕРАТОРЪТ потвърди на това основание пътуването, ПОТРЕБИТЕЛЯТ отговаря за вреди от виновното си поведение като при сключен договор, включително с неустойките по тези Общи условия.

15. При неизпълнение на задължението на ПОТРЕБИТЕЛЯ за заплащане на пълната сума в срок, договорът се счита за анулиран по негова вина.

16. Плащането може да се извърши в брой в офиса на ТУРОПЕРАТОРА или при оторизираните му агенти, с кредитна или дебитна карта в офиса на ТУРОПЕРАТОРА или по банков път на посочени сметки в лева и евро.

17. При записване в последния момент цялата сума се заплаща в момента на резервацията. Това важи и за промени и неустойки по резервацията.

18. При записване в последния момент цялата сума се заплаща в момента на сключване на договора. Под „последен момент“ ТУРОПЕРАТОРЪТ ще разбира записвания, извършени след крайния срок за

окончателни плащания по пътуването, съгласно офертата и договорите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

19. При плащане с кредитна или дебитна карта банковите такси са за сметка на ТУРОПЕРАТОРА.

20. При спорове относно плащанията, фактът на извършеното плащане се удостоверява с надеждно оформен документ /касов бон или платежно нареждане/.

Необходими документи при пътуване в чужбина

21. При пътуване извън България ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да осигури необходимите лични документи, оформени в съответствие с законите на посещаваната страна и Република България.

22. Необходими документи при задгранични пътувания:

22.а. Валиден задграничен паспорт. За страните от ЕС, с които България е в безвизов режим, е възможно пътуване с лична карта.

22.б. За страните, с които България е във визов режим, може да бъде получена информация от съответните дипломатически, консулски и други служби.

22.в. За деца под 18 години, пътуващи без някой/всички от родителите си, се изисква нотариално заверено родителско разрешение (декларация) на липсващия родител/и детето да напусне страната.

22.г. Виза – за страните, за които това е необходимо;

23. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не представи или представи неправилно попълнена декларация или друг документ, в следствие на което не е допуснат да премине границата на България, ТУРОПЕРАТОРЪТ продължава изпълнението на програмата с останалата част от групата и не дължи неустойки на ПОТРЕБИТЕЛЯ за непроведеното пътуване.

Права и задължения на страните

24. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да заплати в пълен обем и в установените срокове стойността на туристическите услуги описани в Договора.

25. 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.

26. 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.

27. При инциденти и нанесени щети на хотели, превозни средства и на трети лица от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, последният е длъжен да възстанови на място нанесените и установени щети.

28. 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.

29. При организирани групови пътувания ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да се явява навреме на уточнените от водача сборни пунктове. Всички разходи, претърпени от туристите поради закъснение или неявяване и последващо изпускане на автобуса, самолета, кораба, влака или съответното превозно средство са изцяло за сметка на туристите, независимо от причината за закъснението.

30. При неспазване на сроковете по предходния член, ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да проведе съответните мероприятия без неизправния ПОТРЕБИТЕЛ.

31. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава при непроведено пътуване да върне сертификата за сключена застраховка.

32. ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава да предостави в съответствие с условията на настоящите общи условия и договора туристическите услуги, заплатени от ПОТРЕБИТЕЛЯ и описани по-горе.

32.а. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за услуги, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ е закупил индивидуално на място, а не чрез представител на ТУРОПЕРАТОРА.

32.б. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност и за вреди, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ е нанесъл на трети лица по време на пътуването.

33. ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава да предостави да окаже съдействие на ПОТРЕБИТЕЛЯ, когато последният изпадне в затруднение по време на пътуването.

34. За сключения договор за организирано туристическо пътуване ТУРОПЕРАТОРЪТ издава ваучер на ПОТРЕБИТЕЛЯ:

34.а. При организирани групови пътувания, които се придружават от постоянен екскурзовод или представител на ТУРОПЕРАТОРА, се издава групов ваучер на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, който се предоставя на служебното лице, което осъществява настаняването в хотелите (или поклонническите комплекси). В случай, че особени обстоятелства налагат това и е отправено изрично искане от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ТУРОПЕРАТОРЪТ издава и предоставя индивидуален ваучер на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

34.б. За останалите случаи, при които ПОТРЕБИТЕЛЯТ се настанява самостоятелно, се издава индивидуален ваучер.

35.а. 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/

35.б. 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. По искане на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ТУРОПЕРАТОРЪТ може да го застрахова от други рискове по време на пътуването срещу допълнително заплащане.

36. При пътувания извън България, ТУРОПЕРАТОРЪТ:

36.а се задължава да предостави преди сключването на настоящия договор писмено или по друг подходящ начин информация за паспортния и визовия режим по отношение на български граждани и сроковете за получаване на необходимите документи, както и информация за медицинските и санитарните изисквания, свързани с пътуването и престоя;

36.б. При пътуване на непълнолетен без някой от родителите му ТУРОПЕРАТОРЪТ в срок не по-голям от 7 работни дни преди датата на пътуването, предоставя на родителя, настойника или попечителя информация, даваща възможност за пряк контакт с малолетния/непълнолетния или отговарящо за него лице на мястото на пребиваването му.

37. За пътуванията в държави за които се изискват визи за български граждани, ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава да съдейства на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като му предоставя необходимите документи/резервации, ваучер, билети и др./.

38. По искане на ПОТРЕБИТЕЛЯ, Туроператорът ще подготви и внесе документите му в съответните дипломатически, консулски и други служби. В този случай ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да представи на ТУРОПЕРАТОРА или оторизиран от него изпълнител изискуеми от съответната служба документи, както и да заплати таксите за визата.

39. Непредставянето на документите и неизплащането на таксите или неявяването в съответните служби на лично интервю, ако е необходимо, както и виновно осуетяване по всякакъв друг начин на издаването на виза или друг необходим документ за пътуване, се счита за отказ от пътуване по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

40. Издаването на визи за съответната държава е в компетенцията единствено на съответната дипломатическа, консулска или друга служба и не се гарантира от ТУРОПЕРАТОРА.

41. В случай на отказ от страна на компетентната служба, платените от ПОТРЕБИТЕЛЯ такси за издаване на визата, както и направените техническите разходи, не се връщат.

Изменение на договора по инициатива на ТУРОПЕРАТОРА:

42. 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.

42.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.

42.б. Замяна на хотела или заведение за хранене и развлечение от същата или по-висока категория или класа не се счита за значителна промяна на Договора.

43. (1) **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** има право:

а. 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.

44. В случай, че **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** избере по предходната точка да се откаже от договора, той има право:

44.а. да приеме друг пакет от същото или по-високо качество, когато **ТУРОПЕРАТОРЪТ** е в състояние да му предложи такова, или

44.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

44.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**;

44.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.

45. **ТУРОПЕРАТОРЪТ** има право на увеличение на цената на туристическия пакет, единствено при увеличение на:

45.а. цената на превоза на пътници, което е вследствие на промяна в цената на горивото или на други източници на енергия;

45.б. 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 слизване от борда на пристанища и летища;

45.в. обменните курсове, отнасящи се за туристическия пакет.

46. При промяна на цената:

46.а. Увеличението на цената трябва да бъде икономически обосновано и да съответства на изменените разходи;

46.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; **46.в.** Увеличаване на цената с повече от 8% се счита за значително изменение на договора;

46.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.

46.д. **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** има право да поиска съответно намаление на цената, ако стойностите по чл.38 са се намалили.

47. **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.

48. **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.

49. 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.

50. ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да изменя и други несъществени клаузи от договора, когато интересите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ налагат това.

51. 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

52. Ако по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ 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.

53. При по - незначителни промени се начислява само такса за обработване в размер на 30 лева общо за пакета.

54. 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 разходи, те трябва да се платят от ПОТРЕБИТЕЛЯ при сключването на договора.

55. 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 разходи, възникнали в следствие на промяната. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е солидарно отговорен с третото лице пред ТУРОПЕРАТОРА за изпълнение на задълженията по договора.

56. 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.

57. Потвърдената цена за самолетен билет е свързана с моментното му издаване. В случаи на промяна се калкулират разходи, които се заплащат допълнително и зависят от политиката на съответната авиокомпания. Това важи и за цялостната цена когато полетите се комбинират и с наземен транспорт.

58. Всички промени и отказ от пътуването се документират на траен носител.

Условия при настаняване

59. 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.

60. Цена за настаняване:

60.а. Основната цена по всяка оферта е за турист настанен на редовно легло в двойна стая / ако не е упоменато друго/.

60.б. 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.

60.в. Третото легло е допълнително, като в повечето хотели е тип разтегателен диван и е подходящо за ползване най - вече от деца.

61. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност, ако:

61.а. Стая с гледка към морето е частично преградена от дървета или друга растителност;

61.б. Хотел, описан като разположен на първа линия на брега, е разделен от плажната ивица с алея или улица;

Самолетни билети

62. При закупуване на самолетен билет сумата по резервацията се заплаща в пълен размер до 48 часа след потвърждението.

63. При отказ от пътуване от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ за вече издаден билет суми не се възстановяват, без значение колко време остава до датата на полета.

64. Всеки билет е обвързан с конкретни условия за ползване, неустойки за промяна на име, дата, полет и др.

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. ТУРОПЕРАТОРЪТ е длъжен да уведомява Потребителя за всяка промяна, който от своя страна се задължава да заплати разликата.

Анулации и неустойки

65. 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.

66. 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 безпрепятственото протичане на пътуването. В такъв случай ТУРОПЕРАТОРЪТ не дължи обяснение и неустойки на виновното лице.

67. При организирани групови пътувания ТУРОПЕРАТОРЪТ може да отмени пътуването, ако не е набран необходимият брой участници, посочени в договора или ако отмяната се дължи на непреодолима сила / военни действия, терористични актове, стачки, епидемии, бедствия и др./

68. 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.

69. 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

70. Туроператорът не носи отговорност по неизпълнени или неточно изпълнение на настоящия договор и не дължи неустойки, ако причините за това се дължат на:

70. а ПОТРЕБИТЕЛЯ, т.ч. неявяване от негова страна на определено за отпътуване място и време;

70. б Действия на трето лице, несвързано с изпълнението на договора, които не могат да се предвидят или избегнат;

70. в 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, отнемачи 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 действията според конкретната ситуация, без да дължи неустойки за това.

71. Отговорността на ТУРОПЕРАТОРА за вреди, претърпени от ПОТРЕБИТЕЛЯ в следствие на неизпълнение на договора за туристически пакет се ограничава, както следва:

71.а ТУРОПЕРАТОРЪТ отговаря за вреди в максимален размер до 3 пъти стойността на туристическия пакет, изчислен за 1 турист;

71.б 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;

71.в ограничаването на отговорността на ТУРОПЕРАТОРА не важи при претърпени телесна повреда или смърт, както и при неизпълнение поради умисъл или груба небрежност.

72. В случай на отказ от пътуването или прекратяване на договора по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ако не е уговорено друго в индивидуалния договор между страните, ТУРОПЕРАТОРЪТ възстановява платената сума за пътуването, като при самолетните програми удържа стойността на издадения самолетен билет /ако има такъв/ и допълнително удържа следните такси за отказ: **72.а** от деня следващ деня на подписване на договора до 60 календарни дни преди датата на тръгване за самолетните програми – такса в размер на 100 лв на турист, а до 30 календарни дни преди датата на първа услуга за всички останали резервации - 25 лева на турист.

72.б от 59 до 30 календарни дни преди датата на тръгване за самолетните програми и от 29 до 10 дни преди датата на първа услуга за всички останали резервации - 100% от внесенния депозит. **72.в** от 29 до 14 календарни дни преди датата на тръгване за самолетните програми и от 9 до 5 дни преди датата на първа услуга за всички останали резервации - 75% от общата цена на туристическия пакет;

72.г под 14 дни календарни за самолетните програми и под 5 дни преди датата на първа услуга за всички останали резервации - 100% от общата цена на туристическия пакет;

73. В случай на отмяна на пътуването и прекратяване на договора от страна на ТУРОПЕРАТОРА, той възстановява платената сума за пътуването, а, ако отмяната е по причина, за която той отговаря, ТУРОПЕРАТОРЪТ допълнително изплаща следните неустойки:

73.а от деня следващ деня на подписване на договора до 60 календарни дни преди датата на тръгване за самолетните програми и до 30 дни преди датата на първа услуга за всички останали резервации – 2 % от пакетната цена на туристическия пакет;

73.б от 59 до 30 календарни дни преди датата на тръгване за самолетните програми и от 29 до 10 дни преди датата на първа услуга за всички останали резервации – 3 % от пакетната цена на туристическия пакет;

73.в от 29 до 14 календарни дни преди датата на тръгване за самолетните програми и от 9 до 5 дни преди датата на първа услуга за всички останали резервации - 5% от пакетната цена на туристическия пакет;

73.г под 14 дни календарни за самолетните програми и под 5 дни преди датата на първа услуга за всички останали резервации - 7% от пакетната цена на туристическия пакет;

С подписването на общите условия към договора за туристически пакет, ПОТРЕБИТЕЛЯТ декларира, че е запознат с възможността за сключване на застраховка „Отмяна от пътуване”.

Рекламации

74. 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.

75. 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. **76.** 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.

77. 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.

78. 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.

78.1 ТУРОПЕРАТОРЪТ разполага с формуляр за предявяване на рекламационно искане на своя интернет сайт <http://www.romanticholidays.net/>

79. ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава да отговори писмено в срок от 30 календарни дни след депозиране на рекламацията.

80. 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.

81. (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.

82. 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

83. Настоящият договор може да бъде изменян, допълван или анулиран само с двустранни писмени анекси и при спазване на Закона за туризма.

84. Писмената форма се счита спазена както при традиционни писмени форми, така и при e-mail и факс кореспонденция, ако тя бъде отправена до следните адреси и координати:

84.a за ТУРОПЕРАТОРА:

адрес: гр. София, бул. Партиарх Евтимий 59 (партер)

или гр. Плевен, ул "Антим I " № 22 (партер)

e-mail: office@romanticholidays.net

84.б за ПОТРЕБИТЕЛЯ – посочените от ПОТРЕБИТЕЛЯ в договора за организирано пътуване координати или посредством друга кореспонденция между страните, включително електронна.

85. 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.

86. Туроператорът има сключена застраховка „Отговорност на туроператора“, полица № 00088054/13062010010331/21.04.2021г. в ЗК „Лев Инс“ АД, с адрес: гр. София, бул. „Цар Борис III“ №136 В, тел. 02/ 915 08 92; 0800 15 333

86. 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>.

88. 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.