

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ЕКСКУРЗИИ И ПОЧИВКИ

1. НЕОБХОДИМИ ДОКУМЕНТИ И УСЛОВИЯ ЗА ЗАПИСВАНЕ

1.1. За туристи – български граждани над 18 г., по всички програми - валидна лична карта или валиден задграничен паспорт със срок на валидност не по-малък от 6 месеца към датата на връщане от пътуването.

1.2. За деца под 18 г. - валиден документ за самоличност, изискван от съответната държава, със срок на валидност не по-малък от 6 месеца към датата на връщане от пътуването.

1.2.1. За деца под 18 г., пътуващи сами или с единия от родителите, освен необходимият документ за самоличност, е необходима и нотариално заверена декларация на български език от двамата 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 екскурзията.

1.2.2. За деца под 18 г., пътуващи сами или с единия от родителите по програма през територията на Хърватия – нотариално заверена декларация преведена на хърватски или на английски език.

1.3. Европейска здравна карта (за програми в ЕС).

1.4. Виза – виж т. 4.

1.5. Договор за организирано пътуване – сключва се в 2 екземпляра при записване за определена програма.

1.6. Ваучер за организирано пътуване (издава се от туристическия агент) – получава се в три екземпляра, освен когато е в електронен вид, след заплащане на пълната стойност на програмата и заявените допълнителни услуги.

1.7. Застраховка – виж т.9.

1.8. Формуляр за лични данни с посочен телефонен номер с активиран роуминг за връзка по време на пътуването или телефон за връзка с близък роднина.

1.9. За самолетните програми се издава поименен самолетен билет

При неизпълнение на условията по т. 1.1. – 1.8., ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност и всички неудобства и щети, породени от това, са за сметка на потърпевшите.

2. СРОК ЗА ЗАПИСВАНЕ И СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОР

Пътуване може да се заяви от 1 година до 1 ден преди датата на заминаване (в зависимост от конкретната програма). За да имате реален избор на хотели, места и цени, най-подходящият период за сключване на договор е от 6-тия до 1 месец преди датата на заминаване. За да сключите договор, е необходимо да представите документи и да заплатите според датата депозит или пълната стойност на пътуването.

При наличие на свободни места записване се извършва и след посочените срокове.

3. ЦЕНИ, СРОКОВЕ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

3.1. Цените за всяка програма включват услуги, подробно описани за всяка програма поотделно.

3.2. Цените по всички сключени договори са гарантирани от агенцията.

1ТУРОПЕРАТОР:

ПОТРЕБИТЕЛ:

Агенцията си запазва правото да променя цената на програмата, след сключване на договор, но не по-късно от 21 дни преди датата на отпътуване при възникване на следните обстоятелства: промяна на държавни такси, свързани с мерки за безопасност; промяна на пристанищни такси; промяна в данъчните ставки; промяна в обменния валутен курс, относим към договора, в периода между сключването му и датата на отпътуването. В тези случаи агенцията си запазва правото да поиска тези допълнителни разходи да бъдат поети от Възложителя. Увеличението на цената на пакета, но не с повече от 5 %, вследствие на обективно посочени причини не може да бъде повод за отказ от страна на туриста.

3.3. Начин на плащане – заплащането може да се извърши в брой, по банков път и на място в офиса. Заплащането се извършва еднократно или разсрочено.

3.4. Разсрочено плащане за програмите с автобус в централна Европа, Средиземноморие, Западна Европа и Северна Европа е възможно на четири вноски. Първата вноски – депозит в размер на 10% от стойността на избраната от Вас екскурзия; втора вноски в размер на 30% – най-късно до 45 дни преди датата на отпътуване; трета вноски в размер на 50% – най-късно до 21 дни преди датата на отпътуване; четвърта вноски до пълния размер на програмата – най-късно до 14 дни преди датата на отпътуване.

3.5. Разсрочено плащане за програмите с автобус на Балканите и в Азия е възможно на две вноски. Първата вноски – депозит в размер на 30% от стойността на избраната от Вас програма – най-късно до 14 дни преди датата на отпътуване; втора вноски до пълния размер на програмата – най-късно до 9 дни преди датата на отпътуване.

3.6. При записване за програми с автобус, чийто период на пътуване включва празнични дни (Великден, 1 май, 6 май, 24 май, 6 и 22 септември, Коледа и Нова година) са в сила следните условия за плащане: депозит в размер на 30% от стойността на избраната от Вас програма – най-късно до 31 дни преди датата на отпътуване; втора вноски в размер на 50% от стойността на избраната от Вас програма – най-късно до 30 дни преди датата на отпътуване; трета вноски до пълния размер на програмата – най-късно до 15 дни преди датата на отпътуване.

3.7. При неспазване на посочените срокове за плащане, агенцията си запазва правото да анулира пътуването, като всички породени от това щети и неудобства са за сметка на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, респ. туристите.

3.8. За всяка програма е посочена ТОП цена. Тази цена е валидна само за конкретната дата или период на пътуване, и при посочените в програмата условия.

3.9. Политика за възстановяване на суми във връзка с извършени плащания (срок за възстановяване на суми).

3.9.1. Възстановяването на суми се извършва в срок до 10 дни след анулацията по начина, по който са платени.

4. ВИЗОВ РЕЖИМ

4.1. Визовият режим, в случай, че е необходима виза, е посочен за всяка конкретна програма към месец януари на настоящата година. Тази информация е валидна за български граждани.

Съгласно разпоредбите и условията на консулските отдели, подаването на всички документи не гарантира издаването на виза, но е задължително условие за кандидатстване. Тяхно право е пряко или чрез агенцията да изискват допълнителни документи. Агенцията не носи отговорност при отказ на виза. При отказ на виза влизат в сила посочените условия за анулация за съответната програма.

Агенцията не носи отговорност при въвеждане на визов режим за страна, включена в програмата, избрана от туристите. При евентуален отказ от пътуване, поради въвеждането на визов режим след сключване на договор за организирано пътуване, Възложителят заплаща неустойка за отказ от пътуване, съгласно т. 15.

2ТУРОПЕРАТОР:

ПОТРЕБИТЕЛ:

4.2. Граждани на други страни следва самостоятелно да проверят и изпълнят изискванията за паспортен и визов режим в съответните посолства. При неизпълнение на тези изисквания, агенцията не носи отговорност и всички неудобства и щети, породени от това, са за сметка на потърпевшите.

5. ХОТЕЛИ

Туристите се настаняват в хотели категория от 5 ***** до 1*, което е посочено конкретно за всяка програма. Настаняването е в двойни стаи със самостоятелен санитарен възел. Категорията на хотелите се определя съгласно местен стандарт, но се различава в отделните страни. Не всички хотели категория 3 *** разполагат с климатик и телевизор. В някои хотели ползването на климатик и телевизор се заплаща допълнително на рецепцията на хотела.

Студиата не разполагат с рецепция, ресторант и фойе. Всяко студио предлага собствен санитарен възел. Не се предлагат тоалетни принадлежности и консумативи. По време на престоя спалното бельо не се сменя и студиата не се почистват.

Туристът следва да има предвид, че обикновено хотелските стаи в деня на пристигане са на разположение най-рано от 14 ч., а в деня на отпътуване най-късно до 11 ч. Ако пристигнете в хотела по-рано, е възможно Вашата стая все още да не е подготвена за настаняването Ви. Имайте предвид, че основното почистване изисква известно време. При възможност настаняването може да стане и по-рано.

Много хотели предлагат закуска, обяд и/или вечеря под формата на обилна и разнообразна блок маса. Така имате предимството да съчетавате ястията по свой собствен вкус. Ако Вашият хотел предлага „континентална закуска“, това означава закуска от кафе, хляб, масло и мармалад. Преди започване или след края на сезона е възможно вместо блок маса да бъде сервирано определено меню. Или обратно, през високите сезони някои хотели преминават от меню на бюфет, към вечеря по меню.

Предложението „all Inclusive“ може да варира в зависимост от хотела и разпределението. Алкохолните напитки (в повечето случаи местни) и безалкохолните напитки са включени в цената и често са сервирани директно в чаша.

Броят на осигурените шезлонги и чадъри по принцип не съответства на максималния брой гости на хотела. В единични случаи би могло да се наложи изчакване.

Посочените в програмите средства за настаняване могат да бъдат сменени с други от същата категория, като промяната на средството за настаняване не може да бъде причина за отказ от пътуване на туриста.

5.1. Ако туристът пътува самостоятелно по автобусна програма, доплащането за единична стая е задължително, ако изрично желае да бъде настанен самостоятелно.

5.2. При желание за настаняване в стая с три легла, туристите следва да имат предвид, че третото легло представлява съвместно легло, разтегателен диван или походно легло /т.е. не е редовно легло/. Добавянето на допълнително легло намалява пространството в стаята и създава неудобство и за тримата туристи. Не се препоръчва настаняване на други туристи на допълнително легло, освен деца до 12 години.

5.3. В хотелите е необходимо да се пази тишина, чистота, да не се оставят хранителни остатъци и бутилки. При ползване на мини бар, телефон или платен видеоканал, не забравяйте да заплатите тези услуги на рецепция.

5.4. Агенцията не носи отговорност за загуба на ценни вещи, пари и документи, оставени в стаята на хотела. Търсене на забравени вещи в хотела се извършва за сметка на туриста.

ЗТУРОПЕРАТОР:

ПОТРЕБИТЕЛ:

5.5. При хранене на блок маса, включително на закуска, не се разрешава изнасянето на храна извън ресторанта на хотела по никакъв повод. В противен случай се налагат глоби на място. Агенцията не носи отговорност за това.

5.6. При екскурзиите на база полупансион, вечерята се предлага в ресторанта на хотела, в който са настанени туристите или в непосредствена близост до него.

5.7. Напитките (алкохолни и безалкохолни) по време на хранене – закуска, обяд или вечеря – се заплащат допълнително, освен ако изрично не е посочено, че са включени в цената. В някои заведения се предлагат напитки без клиента да ги е поръчал, след което му се предоставя сметка.

6. ТРАНСПОРТ И БАГАЖ

6.1. Автобусните програми се провеждат с комфортни туристически автобуси. Автобусите са лицензирани от Министерство на транспорта. Това гарантира отлично техническо състояние, външен вид, интериор и всички удобства за дълъг път: климатик, висок пътнически етаж с панорамни стъкла, радиокасетофон и микрофон, втора врата, индивидуално осветление и вентилация за всеки турист, подвижни седалки и регулиращи се облегалки, обемни багажници и др. Консумацията на напитки се заплаща допълнително. В превозните средства не се разрешава пушене! В превозните средства не се разрешава хранене! Изисква се спазването на правила за хигиена и безопасност. По време на пътуването се правят почивки през интервал от 3-4 часа.

6.2. Почти всички туристи желаят да изберат място по-напред в автобуса. Туристите, които отдалеч сключат договор за пътуване, получават възможността да се настанят според своето желание. Туристическите места, разположени на втория ред в автобуса са комплимент за редовните туристи. Останалите могат да ги ползват срещу допълнително заплащане в размер на 5% от основната цена. Туристите, които желаят да резервират двойна седалка, могат да направят това срещу допълнително заплащане, конкретно посочено за всяка програма.

6.3. За всяко превозно средство са в сила изисквания за максимално допустимо тегло. По стандарт са разрешени 20 кг за багажника и 5 кг ръчен багаж. Подгответе багажа си в компактно състояние.

7. МЯСТО НА ТРЪГВАНЕ И МЯСТО НА ПРИСТИГАНЕ

7.1. Място на тръгване за автобусните програми се предлага тръгване от Р България.

Конкретните градове и часове на отпътуване са посочени във всяка програма. Местата на отпътуване от съответния град се фиксират при сключване на договора за организирано пътуване.

7.2. Място на връщане за автобусните програми се предлага връщане до Р България.

Конкретните градове на връщане са посочени във всяка програма. Местата на връщане се фиксират при сключване на договора за организирано пътуване.

Мястото на тръгване и връщане може да се промени непосредствено преди това по технически причини – демонстрации, стачки и др., за което следва да оставите телефон за уведомление.

8. ВРЕМЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Всички обявени часове са в местно време. Всички обявени времена на пристигане са ориентировъчни. Възможни са закъснения, породени от непреодолима сила, форсмажорни или независещи от нас обстоятелства – виж т. 11. В тези случаи агенцията не носи отговорност за неконсумирани услуги или загубено време.

4ТУРОПЕРАТОР:

ПОТРЕБИТЕЛ:

9. ЗАСТРАХОВКА

9.1. Застраховка „Помощ при пътуване в чужбина“

Застраховат се български граждани и чуждестранни лица, временно пребиваващи в България. На всички туристи до 69 г. се осигурява застраховка "Помощ при пътуване в чужбина" на застрахователна компания "АВП П&С С.А. ", с адрес: бул. Христофор Колумб 80/6, София 1592, която е включена в цената на екскурзията.

Териториалния обхват на застраховката покрива цял свят, с изключение на Република България и страната на постоянно местожителство на Застрахования. Застраховката не покрива разходи за стоматологична помощ, медицински разходи за хронични заболявания, разходи при бременност, усложнения при бременност и аборт и други, които не са включени в покритието на застраховката. При пътуване по време на бременност се изисква писмено уверение от лекар, че въпросното лице може да пътува за съответния период и програма. Копие от пълните условия на задължителната застраховка "Помощ при пътуване в чужбина" за пътувания извън страната е приложено към всяка резервация.

Туроператорът е сключил застрахователен договор „Отговорност на туроператора" със застрахователно дружество „Групама Застраховане“ ЕАД, гр. София, бул. "Цариградско шосе" №47А, бл. V, ет. 3. Застрахователна полица № 7500170000484 от 27.07.2017 г.

Програмите по направление България не включват застраховка.

9.2. Застраховка „Отмяна на пътуване“

Застраховката е доброволна и е предназначена за лица, на които им предстои туристическо или бизнес пътуване на територията на България или чужбина. Сключва се в срок до 5 дни след подписване на договора и извършване на първото плащане. Покрива риска от отменено или пропуснато пътуване поради медицински или немедицински причини, независещи от волята на застрахования и непредвидими към момента на сключване на застраховката. Застрахователят възстановява на застрахованото лице разходи за самолетни билети, хотелски резервации и други туристически и бизнес услуги, извършени предварително, които не могат да бъдат възстановени при отмяна на пътуването. Покриват се редица рискове, включително разходи за отмяна на пътуването; разходи за съкращаване или прекъсване на пътуването; разходи за закъснение на самолетен полет.

10. СПЕЦИАЛНИ ИЗИСКВАНИЯ

Необходимо е да ни информирате за всички Ваши специални изисквания преди да сключите договор за организирано пътуване, за да имаме възможност да отговорим на тях. Може да се наложи да направим разходи за да осъществим Вашите специални желания, както и за някои от тях да се наложи да заплатите допълнителна цена, предварително или на място.

11. НЕПРЕОДОЛИМА СИЛА, ФОРСМАЖОРНИ ИЛИ НЕЗАВИСЕЩИ ОТ НАС ОБСТОЯТЕЛСТВА

По време на пътуването, като такива се считат влошени метеорологични условия, усложнена обстановка по пътищата, забавяне на гранични пунктове, оказване на помощ на турист, събития, предпоставящи компрометиране на част от програмата във връзка с национални и религиозни празници, масови обществени мероприятия, стачки, военнополитически конфликти и ограничения, природни бедствия, промяна в работното време на музеи и обекти, технически проблем или авария с превозното средство непосредствено преди пътуване или по време на пътуването и други изключителни обстоятелства. Като непреодолима сила или събитие по време на пътуването или непосредствено преди него, се счита явление, което не може да се предвиди или избегне от страна на туроператора или неговите контрагенти при добросъвестно изпълнение на техните задължения. При тези случаи си запазваме правото на разместване на елементи и промени в

СТУРОПЕРАТОР:

ПОТРЕБИТЕЛ:

програмата и на действия според конкретно възникналата ситуация, без агенцията да носи отговорност и да дължи неустойки за това.

12. МИНИМАЛЕН БРОЙ ТУРИСТИ

Автобусните програми се провеждат при минимум 24 записани туристи. Агенцията си запазва правото да анулира дата на пътуване в случай на недостигане на определения минимум от туристи за провеждане на програмата до 7 дни преди датата на отпътуване. За едnodневни екскурзии срокът за анулация е 48 часа преди датата на отпътуване. В случаите когато за определена дата има извънредни автобуси, срокът за анулиране на програмата за извънредните автобуси е 48 часа преди началото на програмата. В този случай, агенцията възстановява всички внесени суми и не дължи обезщетение или компенсация за анулирането на заявеното пътуване. Внесената сума ще бъде възстановена в пълен размер след представяне на всички издадени документи от офиса, където е записан туристът.

За всички дати на отпътуване, които са маркирани като "потвърдено пътуване, гарантирани места" е в сила условието, че пътуването е гарантирано при записване на 18 туристи 2 месеца предварително.

13. ВАЛИДНОСТ НА ЦЕНИТЕ

Посочените в каталога цени са в сила за конкретно посочени за всяка програма периоди на пътуване.

Не съществуват никакви други устни или писмени договорки, предварителни договори, описания на услуги или условия, различни от описаните в договора.

14. ОТСТЪПКИ

Туристите ползват една от изброените отстъпки в програмите по свой избор.

14.1. Деца – стойността на отстъпката е посочена в конкретната програма!

14.2. Ученици и студенти (до 25 г.) – за автобусните програми се предлага отстъпка за ученици и студенти!

14.3. Редовни клиенти – ако сте пътували на екскурзия с нас през всяка една от изминалите две години, ползвате специална отстъпка – 3% от основната цена за автобусни програми.

14.4. ВИП ФАМИЛИЯ – ИЗКЛЮЧИТЕЛНО ПРЕДЛОЖЕНИЕ за семейства с деца до 18 г.: 3 туристи – 3 %, 4 туристи – 4 % и т.н за всеки член на семейството!

14.5. За група от 8 пълноплащащи туристи - 4% от основната цена за автобусни програми.

14.6. За група от 12 пълноплащащи туристи – 1 място гратис, за 20 пълноплащащи туристи – 2 места гратис, за 30 пълноплащащи туристи – 3 места гратис, за 40 пълноплащащи туристи – 4 места гратис!

За програми, които са с промоционални цени - не могат да се ползват други отстъпки. Отстъпките не могат да се комбинират.

15. ПРОМЕНИ ПО ДОГОВОРА ЗА ОРГАНИЗИРАНО ПЪТУВАНЕ, ОТКАЗИ И АНУЛАЦИИ

Всички промени и откази от пътуване се извършват лично от Възложителя, като се представят в писмена форма в офиса, в който е записан туристът.

Неустойките, които се удържат при отказ от пътуване от страна на туриста, независимо от причините, са както следва:

БТУРОПЕРАТОР:

ПОТРЕБИТЕЛ:

Крайният срок, в който ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да се откаже от договора без да дължи неустойка и обезщетение за това, е 10:00 часа на първия работен за ТУРОПЕРАТОРА ден, следващ деня, в който туристът е сключил настоящия договор.

За програмите с автобус в централна Европа, Средиземноморие, Централна Европа и Северна Европа: от деня, следващ деня на записването, до 60 дни преди датата на заминаване – 10 % от основната цена на пътуването, от 59 до 45 ден преди датата на заминаване – 30 % от основната на пътуването, от 44 до 15 ден преди датата на заминаване – 50 % от общата цена на пътуването, от 14 ден до деня на заминаването – 100 % от общата цена на пътуването.

За програмите с автобус на Балканите и в Азия: от деня, следващ деня на записването, до 60 дни преди датата на заминаване – 10 % от основната цена на пътуването, от 59 до 10 дни преди датата на заминаване – 30% от основната цена на пътуването, от 9-я ден до деня на заминаване – 100% от общата цена на пътуването.

За програми с автобус, чийто период на пътуване включва празнични дни (Великден, 1 май, 6 май, 24 май, 6 септември, 22 септември, Коледа и Нова година): от деня, следващ деня на записването, до 31 ден преди датата на заминаване – 30% от стойността на избраната от Вас програма плюс допълнително заявените услуги, от 30 до 15 ден преди датата на заминаване – 50% от стойността на избраната от Вас програма плюс допълнително заявените услуги, от 14 ден до деня на заминаване – 100% от общата цена на пътуването.

Агенцията си запазва правото да анулира пътуването на отделен турист при предаване на непълни, неточни и неверни документи или неспазване на сроковете за подаването им. Неявяването на туриста на мястото на тръгване, се счита за отказ от пътуването. Неявяването на туриста за интервю в Консулски отдел, когато това е необходимо, се счита за отказ от пътуване. В тези случаи, в сила влизат посочените неустойки.

Срок, в който потребителят трябва да уведоми агенцията, че преотстъпва своето пътуване на трето лице:

А) без промяна на заявеното настаняване – от деня, следващ деня на записването до 61 дни преди датата на заминаване – без неустойка. От 60 дни до 3 работни дни преди датата на заминаване – ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер на 5 % от стойността на пътуването. След този срок преотстъпването на трето лице се счита за отказ от пътуване и влизат в сила посочените при отказ от пътуване неустойки.

Б) с промяна на заявеното настаняване – от деня, следващ деня на записването до 61 дни преди датата на заминаване – без неустойка. След този срок преотстъпването на трето лице се счита за отказ от пътуване и влизат в сила посочените при отказ от пътуване неустойки.

При сключване на договор за организирано пътуване в последния момент – в последните 9 /девет/ дни преди датата на отпътуване, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ няма право да се откаже, без да дължи неустойка и обезщетение.

Смяна на дата или направление в договора за организирано пътуване се считат за отказ от пътуване. В тези случаи влизат в сила посочените при отказ от пътуване неустойки.

16. УСЛОВИЯ ЗА РАННИ ЗАПИСВАНИЯ!

16.1. Ранните записвания са валидни при резервация и плащане, направени до обявените промоционални дати!

16.2. Всяка промяна на име на турист или дата на пътуване по резервация за ранно записване се заплаща от потребителя по съответната дата на стандартните цени!

16.3. Всеки турист, който резервирал и заплатил пакет за ранно записване в случай на отказ от пътуване и невъзможност да смени датата и заплати по основни тарифи губи на 100% внесената сума!

17. ПОВЕДЕНИЕ НА ТУРИСТИТЕ

ТУРОПЕРАТОР:

ПОТРЕБИТЕЛ:

17.1. Преди пътуването – Агенцията си запазва правото да анулира без предупреждение пътуването на всяко лице, чието поведение е такова, че според нас или друго оторизирано от нас лице, то причинява опасност, стрес, вреди, гняв или сериозно неудобство на други клиенти, служители или партньори на агенцията. В този случай, агенцията не дължи обяснение или неустойка за анулацията. На потребителя се връща заплатената до момента сума.

17.2. По време на пътуването – Туристите следва да уважават местните обичаи, начин на живот и правила на поведение. Може да Ви глобят за изхвърляне на боклук на улицата, пушене или пресичане на необозначено място. Агенцията си запазва правото да откаже извършването на услуги по време на пътуването, включително и пълна анулация на услуги до края на пътуването, на всяко лице, чието поведение е такова, че според нас или друго оторизирано от нас лице или държавен служител – полицаи, митнически или граничен служител, то причинява опасност, стрес, вреди, гняв или сериозно неудобство сред други клиенти, служители или партньори на агенцията. Агенцията не дължи обяснение или неустойка за анулацията, в случай че проявата, причинила анулацията е документирана с протокол, подписан от присъстващи на място служебни лица или туристи.

17.3. Закъснели туристи не се изчакват и на тях не се възстановяват услуги, които не са ползвани. Във всички случаи при отклонение от програмата и невявяване в определените от водач-екскурзовода часове, туристът е задължен да съобщи затова на посочените във ваучера телефонни номера.

В посочените в 17.3. случаи агенцията не носи отговорност за последствията и не възстановява средства за услугите, които не са ползвани.

17.4. Емиграция – Някои клиенти използват туристическите програми, като начин за емиграция. При наличие на подобни случаи, агенцията незабавно предава информация за тези лица на полицейските и гранични служби на съответната страна, българското посолство и на администрацията в България. В тези случаи, агенцията не носи отговорност за последствията за тези клиенти и не възстановява средства за услугите, които не са консумирани.

18. ФИЗИЧЕСКО И ЗДРАВΟΣЛОВНО СЪСТОЯНИЕ

За някои програми се изисква подходяща физическа кондиция. Затова е възможно да се изиска да докажете здравословното си състояние преди отпътуването.

19. ПРОМЕНИ В ЕКСКУРЗИИТЕ

Агенцията си запазва правото в промяна последователността на изпълнение на различните елементи на програмата. В редки случаи, някои елементи от екскурзиите могат да бъдат различни от обявените по причина на лошо време, промяна в политическата ситуация или просто промяна в разписанието на автобусите, фериботите или влаковете.

20. ТУРИСТИЧЕСКИ ТАКСИ

Туристическа такса престой в случай, че е въведена такава, е посочена във всяка конкретна програма. Тази такса се заплаща задължително на място от туристите, на рецепцията на хотела. Агенцията не носи отговорност при въвеждане на туристическа такса престой за град, включен в програма, избрана от туристите, за който предварително не е обявена такава. Въвеждането на такава такса след сключване на договор за организирано пътуване не е основание за отказ от пътуване и туристите следва да я заплатят на място на рецепцията на хотела.

21. ОТГОВОРНОСТ И РЕКЛАМАЦИИ

Агенцията носи пълна отговорност за качеството на всички туристически услуги, включени в програмата.

8ТУРОПЕРАТОР:

ПОТРЕБИТЕЛ:

Агенцията не носи отговорност за услуги, които допълват туристическата програма, изпълняват се от трети лица и са описани на специални документи за изпълнението им, транспортни услуги, които се оформят с отделни документи за изпълнението им билети: фериботни билети, автобусни билети по редовни автобусни линии, ж.п. билети. В тези случаи, материална и морална отговорност пред клиента носи конкретният изпълнител на услугата, като взаимоотношенията между клиента и изпълнителя са описани в конкретните документи.

Агенцията не носи отговорност при промяна на стойността на допълнително заплатени транспортни услуги от страна на превозвача, които се оформят с отделен документ – билет, включително фериботни такси, такси за сигурност на гари и др. транспортни обекти. Промяната в стойността на тези услуги не се счита за основание за отказ от пътуване. При евентуален отказ от пътуване на това основание влизат в сила неустойките от т.15.

Агенцията не носи отговорност за заявени и заплатени услуги по време на самата програма, независимо от това, дали екскурзководът съдейства за предоставянето на услугата или не.

Агенцията не носи отговорност при забавяне поради независещи от нас обстоятелства или непреодолими събития.

Услуги, които не са консумирани по вина на туриста не подлежат на компенсация, стойността им не се възстановява и не се явяват основание за претенции от негова страна.

Агенцията не носи отговорност в случай на: откраднато, загубено или забравено имущество и документи на туристите; при рекламация на услуги, избрани от туристите по време на самото пътуване; при нарушаване на законите на съответната държава от страна на туристите, независимо от това запознати ли са с тях или не; при инциденти и нанесени щети на хотели, обществени съоръжения, превозни средства или на трети лица от страна на турист, който носи пълна материална и морална отговорност, която се установява на място.

Агенцията не носи отговорност пред туриста в случай, че поради алкохолно или наркотично опиянение туристът възпрепятства изпълнението на програмата. Агенцията не носи отговорност и не дължи никакви компенсации или неустойки, ако поради хулигански прояви от страна на туриста, агенцията му е отказала изпълнението на услуги или се е наложило да го отстрани изцяло от туристическата програма, като това се документира с протокол от присъстващи на място служебни лица или други туристи.

Агенцията не носи отговорност пред туриста в случай на загуба на личен багаж, документи, пари и ценности, включително и оставените в стаята на хотела. В подобни случаи екскурзководът и агенцията съдействат на потърпевшия до степен, при която не се нарушава туристическата програма на цялата група. Всички разходи по тези действия са за сметка на потърпевшия.

Агенцията не носи отговорност пред туриста, в случай че по време на пътуването, неговото здравословно състояние се влоши и той се разболее, включително и в случай че това налага болнично лечение. Отговорността на агенцията се изразява в осигуряването на застраховка "Помощ при пътуване в чужбина" със съответния лимит за злополука, спасителни разходи и медицински разходи.

При несъответствие на туристическото обслужване с предварително обявените условия на програмата, туристът следва незабавно да уведоми в писмен или устен вид екскурзОВОДА / представителя на приемащата страна, посочена върху ваучера. Служебното лице, получило рекламацията, е задължено да я документира, като изрично укаже датата на предявяването ѝ. Получилите рекламацията се стремят да разрешат възникналия проблем на място.

В случай, че причините за неизпълнение на определен елемент от програмата не са били разрешени по време на самото пътуване, туристът има право в 14-дневен срок след установяване на несъответствието да предяви рекламация.

ЕТУРОПЕРАТОР:

ПОТРЕБИТЕЛ:

Рекламациите се разглеждат в срок до 30 (тридесет) дни след получаването им.

10ТУРОПЕРАТОР:

ПОТРЕБИТЕЛ: