

Общи условия към Договор за организирано пътуване на Чайка Травел Бургас ЕООД

1. Записване за пътуване:

1.1 Записване е възможно директно в офисите на фирмата или по факс, интернет или чрез тур агенти в страната.

2. Цени и плащане:

2.1 Цените на всички пътувания в страната и чужбина са с включено ДДС.
2.2 Плащането се извършва в лева, в брой или по банков път, на сметката на Туроператора/Тур агента.
2.3 Депозит. Размерът на депозита е н по-малък от 30% от цената на пътуването. Потребителят внася депозита в момента на подписването на договора за организирано туристическо пътуване, ако не е упоменат изрично друг срок в договора. За датите на ранните записвания и при сключване на договор по промоционална оферта, като депозит се внася пълната сума.

3. Права и задължения на страните:

3.1 Туроператорът се задължава:

3.1.1 да предостави в съответствие с условията на сключения договор туристически услуги, заплатени от Потребителя.

3.1.2 да предложи на Потребителя сключване на застраховка за „Медицински разходи при болест и злополука“ за пътуванията извън страната, освен в случаите, когато става въпрос за пътувания в рамките на ЕС и Потребителят има европейска здравна карта.

3.2 Туроператорът има право да се откаже от договора, без да носи никаква отговорност, ако Потребителят не извърши плащания в пълен размер в установените срокове. Фактът за извършено плащане се удостоверява с надлежно оформен документ. Ако Потребителят е внесъл депозит, но не е извършил в установените срокове плащанията до пълен обем на общата цена на пътуването, депозитът не се връща и се задържа като неустойка за неизпълнение.

3.3 Туроператорът задължително предоставя на Потребителят преди подписването на договора Сертификат за сключения застрахователен договор по чл. 42 от ЗТ.

3.4 Туроператорът изпълнява изискванията на Регламент(ЕО) №1107/2006 на Европейския парламент и на съвета от 05.07.2006 г. относно правата на хората с увреждания и на хората с ограничена мобилност при пътувания по въздух, като Потребителят се задължава да уведоми Туроператора в писмен вид при сключване на договора, ако е лице с увреждания или с ограничена мобилност.

3.5 При необходимост и с цел да не се променя съдържанието на програмата Туроператорът, в това число и екскурзоводът на съответната група, си запазват правото да правят размествания по програмата на пътуването по дни и часове, без това да променя по същество съдържанието на програмата.

3.6 Потребителят се задължава:

3.6.1 при пътувания извън България да си осигури необходимите лични документи, оформени в съответствие със законите на посещаваните страни и на Р. България, включително:

- за страните извън ЕС, с изключение на Швейцария, Норвегия, Хърватия, Сърбия, Босна и Херцеговина, Албания, Черна гора и Македония - валиден задграничен паспорт със срок, не по-малък от 6 месеца към датата на връщане от пътуването ;

- за туристи над 18г., по програми, които включват само страни членки на ЕС или Швейцария, Норвегия , Хърватия, Сърбия, Босна и Херцеговина, Албания и Македония – валидна лична карта или валиден задграничен паспорт;

- за Черна гора – валиден задграничен паспорт или лична карта със срок на валидност не по-малък от 6 месеца към датата на връщане от пътуването;

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

- за деца по 18 г., пътуващи сами- освен необходимият документ за самоличност, допълнително се изисква нотариално заверена декларация от двамата родители, че са съгласни детето им да пътува в чужбина, с телефон на нотариуса(ако непълнолетният пътува заедно с един от родителите си, необходимо е той да притежава нотариално заверено съгласие за пътуване от другия родител). Оригиналната декларация и 2 копия следва да се носят по време на пътуването.

-Европейска здравна карта;

-Виза – необходимостта от виза за българските граждани е конкретно посочена за всяка програма. Граждани на други страни следва самостоятелно да проверят и изпълняват изискванията за паспортен и визов режим в съответните посолства.

- Договор за организирано пътуване;

- Ваучер за организирано пътуване – получава се в два екземпляра, след плащане на пълната стойност на пътуването и заявените допълнителни услуги;

- застрахователна полица за застраховка „Медицински разходи при болест и злополука“;

- за самолетните програми – поименен самолетен билет;

При неизпълнение на горепосочените условия Туроператорът не носи отговорност и всички неудобства и щети, причинени от неизпълнението, са за сметка на Потребителя.

3.6.2. да заплати в пълен обем и установените в настоящия Договор срокове стойността на туристическите услуги;

3.6.3. да спазва законите на страната, за която пътува;

3.6.4. при пътуване или престой в страни с повишен риск от инфекциозни заболявания – да премине съответната профилактика, съгласно международните медицински изисквания.

3.7 Потребителят има право в срок от 30 дни преди датата на пътуването, за резервации в България и до датата на издаването на самолетния билет за пътуване в чужбина да прекъсне првата и задълженията си по настоящия Договор на трето лице, което отговаря на всички изисквания за пътуването.

3.8.Потребителят се задължава да се яви лично в офиса, където е сключил настоящия договор, след неговото сключване и не по-късно от 7 дни преди началото на пътуването, за да му бъде предоставена предварителна информация за пътуването, съгласно изискванията за Закона за туризма, или да посочи алтернативен начин за предоставяне на тази информация. В случай, че Потребителят не се яви в така определен срок и не посочи алтернативен начин за предоставяне на тази информация, Туроператорът не носи отговорност за неполучаването на предварителната информация.

4. Отговорност на Страните:

4.1. В случай на неизпълнение или неточно изпълнение от страна на Туроператора на услугите по настоящия Договор, той се задължава да компенсира на Потребителя надлежно доказаните вреди до трикратния размер на цената на пътуването, освен в случаите, когато вредите се дължат на:

1. поведение на Потребителя;

2. действие на трето лице, несвързани с изпълнението на договора, които не могат да се предвидят или избегнат;

3. непреодолима сила или събитие, което не може да се предвиди или избегне от страна на Туроператора или неговите контрагенти при добросъвестно изпълнение на техните задължения.

В случаите на т.2 и 3 Туроператорът се задължава да окаже съдействие на Потребителя за ограничаване на размера на вредите незабавно след информирането му.

4.2 Туроператорът може да отмени пътуването, ако не е набран необходимия минимален брой участници или ако отмяната се дължи на непреодолима сила. В тези случаи Туроператора не носи отговорност за неизпълнението на Договора и връща на Потребителя всички платени суми. При отмяна на пътуването поради непреодолима сила, Туроператорът има право да прихване съответната част от вече извършените от него разходи за отменено пътуване, удостоверени с надлежни документи/платени застраховки, глоба за върнати билети, визови услуги и др. /

4.3 Туроператорът не носи отговорност пред Потребителя в случаи на отменяне, забавяне или изменение в сроковете и условията на пътуването, които не зависят от Туроператора, а именно:

а) Анулация или прекъсване на пътуването от страна на Потребителя.

б) Отказ на упълномощените органи да издават виза на Потребителя.

в) Недопускане от страна на митническите и гранични служби Потребителят да излезе извън България или да влезе в страната на пътуването поради липса на надлежно оформени документи или извършени правонарушения.

г) при форсмажорни обстоятелства като: болести, епидемии, природни бедствия, стачки, военни действия както в страните, предмет на настоящия договор, така и в съседните им граничещи страни, заплашващи сигурността на двете страни, правителствени решения или всяко друго непредвидено или непреодолимо събитие от извънреден характер, възникнало след сключване на договора, което не може да бъде избегнато от страната на Туроператора и неговите контрагенти при добросъвестно изпълнение на задълженията им.

д) действия на трето лице, несвързано с изпълнението на Договора, които са описани на специални документи за изпълнението им, транспортни услуги, които се оформят с отделни документи за изпълнението им- билети: самолетни билети, фериботни билети, ж.п. билети, автобусни билети по редовни линии. В тези случаи, материалната и моралната отговорност пред клиента носи конкретният изпълнител на услугата, като взаимоотношенията между клиента и изпълнителя са описани в конкретните документи.

4.4 Ако Туроператорът направи значителна промяна в някои от съществените клаузи от настоящия Договор, той е длъжен да уведоми веднага Потребителя. Потребителят се задължава да уведоми за решението си относно направените промени в срок от 3 дни след получаване на уведомлението от Туроператора. Потребителят може да приеме промените, което се удостоверява с допълнително писмено споразумение към договора, което уточнява тяхното отражение към цената, или да се откаже от договора, без да дължи неустойка или обезщетение. Замяна на хотела или заведение за хранене и развлечение с друг от същата или по-висока категория или класа не се счита за значителна промяна на Договора.

4.5 В случай на отказ от пътуването и прекратяване на Договора от страна на Потребителя, Туроператорът удържа следните неустойки, освен ако не е упоменато друго в конкретната оферта:

Пътуваният може да прекрати Договора за организирано пътуване по всяко време преди започване изпълнението на туристическия пакет, след като заплати стандартните разходи за прекратяване на договора:

4.5.1. ПЪТУВАЩИЯТ дължи административна такса в размер на 40 лева на Лице, ако прекрати Договора до 120 дни или повече преди започване изпълнението на туристическия пакет;

Изключение правят случаите на рани резервации, при издаване на поименни самолетни билети, при резервации, които са невъзвръщаеми към момента на създаването или когато в Договор за туристическо пътуване са упоменати специфични условия, касаещи конкретното пътуване

4.5.2. ПЪТУВАЩИЯТ дължи такса в размер на внесените депозит, ако прекрати договора от 119 дни до 60 дни преди започване изпълнението на туристическия пакет;

4.5.3. ПЪТУВАЩИЯТ дължи такса в размер на 80 % от пълната стойност по договора, ако прекрати договора от 59 дни до 30 дни преди започване изпълнението на туристическия пакет;

4.5.4. ПЪТУВАЩИЯТ дължи такса в размер на 100 % от стойността по договора, ако прекрати договора от 29 дни до 0 дни преди започване

Общи условия към Договор за организирано пътуване на Чайка Травел Бургас ЕООД

изпълнението на туристическия пакет;

4.5.5. ПЪТУВАЩИЯТ има право да прехвърли сключеният от него договор за туристически пакет, или да промени едно или повече от лицата участници в договора до 30 дни преди започване на изпълнението на туристическия пакет след като заплати административна такса в размер на 50 лева на лице.

Лицето, което прехвърля и лицето, на което се прехвърля договора са солидарно отговорни за заплащане на оставащата част от сумата по договора и на всички допълнителни такси, налози или други допълнителни разходи, произтичащи от прехвърлянето;

4.5.6. При отмяна на пътуването поради болест или други лични причини, свързани с ПЪТУВАЩИЯТ/ТЕ, важат условията по т.4.5.1./ 4.5.2./ 4.5.3 / 4.5.4/ 4.5.5.;

4.5.7. При отказ на граничните служби да допуснат влизане на ПЪТУВАЩИЯТ на територията на съответната държава, Туроператорът не носи отговорност и не дължи връщане на заплатената за туристическото пътуване цена;

4.5.8. ПЪТУВАЩИЯТ, който не се яви в деня и часът на отпътуване или се откаже от пътуването след като то е започнало, поради каквато и да е причина, няма право на възстановяване на стойността на пътуването или част от нея;

4.6. Туроператорът не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение или неточно изпълнение на договора, които се дължат на потребителя, когато поради алкохолно или наркотично опиянение възпрепятства изпълнението на програмата.

4.7. Туроператорът не носи отговорност и не дължи никакви компенсации или неустойки, ако поради хулигански прояви от страна на потребителя, 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 мястото службени лица или други туристи.

4.8. Туроператорът не носи отговорност за услуги, избрани, самостоятелно организирани и заплатени от Потребителя по време на провеждане на организираното пътуване, независимо от това, дали екскурзоводът съдейства за предоставяне на услугата или не.

4.9. Туроператорът не носи отговорност за вреди, причинени на Потребителя по време на пътуването от криминални прояви на трети лица, включително кражба на вещи или багаж на потребителя. В подобни случаи екскурзоводът и агенцията съдействат на Потребителя за изпълнение на формалностите по регистрация на криминалното деяние до степен, при която не се нарушава туристическата програма на цялата група.

4.10. Туроператорът не носи отговорност и не компенсира Потребителя, ако той се е отказал от ползването на отделни услуги или по каквито и да е причини се е отклонил, не се е явил или е закъснял след обявеното време за изпълнение на програмата и поради това не е получил едни или други услуги.

5. Спорове и рекламации.

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

5.2 В случай, че по време на пътуването се установят факти на неизпълнение или неточно изпълнение на условията на настоящия Договор, Потребителят се задължава незабавно и писмено да предяви претенцията си пред доставчика на услугите и да изиска и получи документ, удостоверяващ предявяването на претенцията както и в писмена или устна форма да уведоми Туроператора за предявената претенция към доставчика на услугата, с оглед своевременно предприемане на мерки, които удовлетворяват всички заинтересовани страни.

5.3. В случай, че претенциите на Потребителя, свързани с качеството на предоставяната услуга, не могат да бъдат удовлетворени на място при предоставянето на услугата, Потребителят има право да предяви надлежно оформена рекламация към Туроператора в писмен вид или в устна форма с явяване в офиса на Туроператора и излагане на обстоятелствата по рекламацията пред служител на Туроператора, в срок не по-късно от 14 дни след края на пътуването. Потребителят е длъжен да предостави протокол (рекламация), подписан от представител на приемащата туристическа фирма или администрацията на обекта, предоставяща туристическата услуга, и от самия него. Без наличието на двустранно подписан протокол рекламация Потребителят не може да предявява каквито и да е претенции към Туроператора. Туроператорът уведомява Потребителя за своя отговор до 30 дни след депозирането на рекламацията и протокола.

5.4. В случай, че Потребителят сам прекрати участието си в организираното туристическо пътуване през времетраенето му, той няма право да претендира за възстановяването на каквито и да е суми. В този случай Потребителят сам урежда завръщането си.

6. Ред за изменение и прекратяване на Договора.

6.1. Всяко от страните има право да поиска изменение или да прекрати Договора във връзка със съществени изменения на обстоятелствата, при които е бил сключен Договорът.

6.2 При изменение на Договора задълженията на страните се запазват в изменен вид. При прекратяване на Договора задълженията на страните се прекратяват след уреждане на финансовите взаимоотношения.

7. Поверителност и защита на лични данни:

7.1. Туроператорът е администратор на лични данни, който обработва личните данни при спазване на изискванията на Закон за защита на личните данни и на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския Парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични. Длъжностно лице по защита на личните данни е Дарина Йорданова, телефон: 0895787165, e-mail: office@chaikatravel.com

7.2. Лични данни, събирани и обработени от Туроператора могат да бъдат имена, дата на раждане, ЕГН, адрес, пол, телефонни номера, адреси на електронна поща, данни за документ за самоличност, данни за банковата сметка и/или кредитни/дебитни карти.

7.3. Туроператорът използва лични данни за следните цели:

7.3.1. Подготвяне, сключване и администриране на договори за ползване на туристически услуги на Потребителя;

7.3.2. Предоставяне на услуги и продукти, които по-точно отговарят на потребностите на Потребителя;

7.3.3. Изпълнение на законните изисквания към Туроператора, предоставящ туристически услуги; 7.3.4. Изпращане на информация, свързана с договори, както и такава за продукти и услуги, които да отговарят на потребностите на лицето, чиито лични данни се използват.

7.4. Туроператорът може да предостави достъп до личните данни, които съхранява и обработва, на следните институции/лица:

7.4.1. Държавни и други публични органи, банки и други;

7.4.2. Компании, на които Туроператорът възлага извършването на конкретна туристическа дейност, свързана с предоставянето на туристическа услуга на Потребителя: авиокомпани, резервационни системи за самолетни билети; хотели, резервационни системи за хотели; круизни компании, резервационни системи за круизи; туроператори; застрахователни и асистанс компании; компании за трансфери, gent-a-cag, влакови и автобуси билети; тийбилдинг компании; други компании, извършващи туристическа дейност.

7.4.3. На необходимите страни при изпълнение на законово задължение, включително и при производство, инициирано по сигнал на жалба от страна на лицето, чиито данни се обработват.

7.5. Лицето, чиито лични данни се обработват, има следните права, касаещи личните му данни, подробно описани в публикуваната на уеб сайта на Туроператора ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ, с която Потребителят е запознат:

7.5.1. Право на достъп до личните данни;

7.5.2. Право на коригиране на личните му данни;

7.5.3. Право на оттегляне на съгласие за съхранение и обработка на личните данни;

7.5.4. Право на възражение срещу обработването; 7.5.5. Право на изтриване на личните данни;

7.5.6. Право на ограничаване на обработването;

7.5.7. Право на преносимост на данните;

7.5.8. Право на жалба до надзорен орган;

7.6. Съгласие за предоставяне, съхранение и обработка на лични данни: С подписването на този договор, Потребителят изразява съгласие:

7.6.1. Туроператорът да събира, обработва и съхранява личните му данни за целите по т.7.3;

7.6.2. Туроператорът да предоставя личните му данни на трети лица, посочени в т.7.4, включително извън ЕИП при спазване на необходимите гаранции за защита, за обработване в същата степен и за същите цели като посочените в т.7.3.

7.6.3. Туроператорът да използва личните му данни за целите на директния маркетинг: да обработва личните му данни, за да предоставя рекламна информация относно продукти и услуги, които биха представлявали интерес за Потребителя и други; да изпраща на посочения от Потребителя в договора адрес на електронната поща (ако такъв е посочен) рекламни бюлетени с оферти и промоции.

7.6.4. Потребителят е запознат с пълната ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ, публикувана на сайта на Туроператора

7.6.5. Потребителят е запознат с възможността да оттегли съгласието си по т.7.6 по всяко време чрез подаване на писмено съобщение до Туроператора за оттегляне на съгласието, както по опростен ред по отношение на използването на личните данни на потребителя, за целите на директния маркетинг.

7.7. В случай, че Потребителят откаже да предостави личните данни, Туроператорът може да бъде възпрепятстван да предостави туристически услуги и да откаже да сключи договор с Потребителя.

7.8. Туроператорът е предприел всички законово определени мерки за защита на личните данни, съгласно действащото българско и европейско законодателство.

Този договор влиза в сила от датата на подписването и е валиден до крайната дата на пътуването. Договорът се подписва в два екземпляра - по един за всяка Страна.

За Потребител:
(име и фамилия на Титуляра по Договора)



За Тур оператора:
(Чайка Травел Бургас ЕООД)