

## ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ОРГАНИЗИРАНЕ НА ТУРИСТИЧЕСКО ПЪТУВАНЕ НА „ФЕНСИ ХОЛИДЕЙС“ ООД

### I. ЗАПИСВАНЕ И РЕЗЕРВАЦИИ

- 1.1. Резервациите/записванията се осъществяват, както в офиса на ТУРОПЕРАТОРА, така и чрез агентската мрежа в страната, съгласно условията на съответната програма.
- 1.2. Резервацията се счита за валидна след потвърждение от страна на ТУРОПЕРАТОРА и подписване на Договора за организирано пътуване и Общите условия към него от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, както и след внасяне на депозит до 3 /три/ дни от датата на потвърждение от ТУРОПЕРАТОРА.
- 1.3. Резервациите/записванията се осъществяват по телефон, факс или по имейл.
- 1.4. Подписаният по т. 1.2 Договор важи само за изрично описаните в него услуги. Всички неупоменати допълнителни услуги в него следва да бъдат уговорени в допълнително споразумение, като за тях ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да заплати отделно.
- 1.5. В случай на неосъществяване на отделна допълнителна туристическа услуга, поради обективни обстоятелства, ТУРОПЕРАТОРЪТ възстановява на ПОТРЕБИТЕЛЯ пълния размер на платената цена, като не дължи други обезщетения и неустойки. Неосъществяването на допълнителна услуга не е основание за отказ от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ от договора за организирано пътуване. „Допълнителна услуга“ по смисъла на настоящите общи условия е всяка допълнителна туристическа услуга, която не е включена в общата пакетна цена, независимо дали е изрично посочена в договора за организирано туристическо пътуване с обща цена.
- 1.6. Относно броя хранения и времето им ситуиране в рамките на денонощието, ТУРОПЕРАТОРЪТ използва следните употребявани за хотелиерството и ресторантьорството аббревиатури:
  - a) ВВ – нощувка с включена закуска
  - b) НВ (полупансион) – нощувка с включени закуска и вечеря
  - c) FB (пълен пансион) – нощувка с включени закуска, обяд и вечеря
  - d) All inclusive - пълен пансион + консумация в зависимост от мястото за настаняване.
- 1.7. ТУРОПЕРАТОРЪТ съобразява дейността си с разпоредбите на Закона за туризма, подзаконовите нормативни актове към него, както и с приложимото европейско законодателство.

### II. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

#### *2.1. Права и задължения на ТУРОПЕРАТОРА:*

- 2.1.1. ТУРОПЕРАТОРЪТ носи отговорност за качеството на предлаганите от него туристически услуги, включени в програмата в съответствие с условията по този договор.
- 2.1.2. ТУРОПЕРАТОРЪТ има сключена застраховка „Отговорност на Туроператора“ по чл. 97 (1) от ЗТ, като ТУРОПЕРАТОРЪТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ копие от сертификат за сключената застраховка преди пътуването.
- 2.1.3. ТУРОПЕРАТОРЪТ предоставя задължителна медицинска застраховка на ПОТРЕБИТЕЛЯ за пътувания извън страната по стандартните условия и предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ оригинална застрахователна полица преди началото на пътуването. Съществените елементи на сключената застраховка са посочени в договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ.
- 2.1.4. ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава да предостави на ПОТРЕБИТЕЛЯ информация и възможност за сключване на застраховка „Отмяна на пътуване“. Застраховката може да бъде сключена при подписване на договора за организирано пътуване.

2.1.5. ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото на промяна на посочените в офертата и/или договора хотели, заведения за хранене или развлечения с равностойни от същата категория, в срок от 2 /два/ дни от възникването на обстоятелствата, които налагат промяната, но не по-късно от 10 /десет/ дни преди отпътуването. Тази промяна се счита за незначителна и клиентът няма право да се откаже от пътуването поради тази причина.

2.1.6. 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 /десет/ дни преди началната дата на пътуването. Приемането на промените се удостоверява с допълнително споразумение към Договора.

2.1.7. ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да увеличи договорената обща пакетна цена на пътуването най-късно 20 /двадесет/ дни преди началната дата на пътуването като своевременно уведоми в писмена форма или по имейл за тази промяна ПОТРЕБИТЕЛЯ при увеличаване на:

- а) цената на горивото и/или транспортните разходи;
- б) увеличаване размера на такси, свързани с ползвани услуги по договора, като летищни, пристанищни и други такси;
- в) промяна в обменния валутен курс, относим към договора, в периода между сключването му и датата на отпътуването.

2.1.7.1. Промяната на цената по предходната точка винаги съответства на увеличението на разходите, таксите и валутния курс, като в случай, че тази промяна е с по-малко от 5%, то тя се счита за незначителна и ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да обоснове с нея евентуален свой отказ от пътуване.

2.1.8. ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да отмени пътуването, ако не е набран необходимият минимален брой участници посочен в Договора 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.

2.1.9. Съгласно Закона за туризма, ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение или неточно изпълнение на договора, които се дължат на:

- а) събития в резултат на действия на трето лице, несвързано с изпълнението на договора, които не могат да се предвидят или избегнат;
- б) при наличие на непреодолима сила или форсмажорно събитие, които не могат да бъдат избегнати или предвидени от страна на ТУРОПЕРАТОРА или неговите контрагенти при добросъвестно изпълнение на техните задължения. Например: силно лоши метеорологични условия, усложнена пътна обстановка, забавяне на гранични пунктове, оказване на помощ на турист, национални и религиозни празници, масови обществени мероприятия, стачки, военнополитически конфликти и ограничения, природни бедствия, промяна в работното време на музеи и обекти, техническа авария или проблем с превозното средство по време на път и други изключителни обстоятелства.

При гореизброените случаи ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото на разместване на елементи и промени в програмата и на действия според конкретно възникналата ситуация, без последният да носи отговорност и да дължи неустойки за това.

2.1.10. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност:

- а) за качеството на услуги, които не са включени в организираното туристическо пътуване, но са използвани от ПОТРЕБИТЕЛЯ по време на провеждане на организираното пътуване, без значение от това дали екскурзоводът е съдействал или не за предоставянето на услугата.

б) пред туристите за съхранение на личния багаж, пари, ценности, документи и други, включително и оставени в мястото на настаняване.

в) както и 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.

г) 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, неспазване на моралните норми и порядки в посещаваната страна, и др. подобни.

2.1.11. 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.

2.1.12. 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.

2.1.13. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не извърши плащания в установените срокове се счита, че той желае да прекрати договора с произтичащите от това последици.

2.1.14. 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. Туроператорът не дължи обезщетение в случай, че неизпълнението не е по негова вина.

## 2.2. Права и задължения на ПОТРЕБИТЕЛЯ

2.2.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да заплати изцяло и в установените в Договора срокове цената на туристическите услуги.

2.2.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да осигури необходимите лични документи със съответната валидност за пътувания извън страната (лична карта - крайната дата на пътуването; международен паспорт – валидност минимум 6 месеца от крайната дата на отпътуването).

2.2.3. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да спазва законите на страната, за която пътува, както и е длъжен да премине съответна профилактика съгласно международните медицински изисквания (ако посещението на съответната държава го налага).

2.2.4. Ако за организираното записване има деца на възраст под 18 г., пътуващи сами или с единия от родителите, допълнително се изисква нотариално заверена декларация от единия/двата родители, че са съгласни детето им да пътува в чужбина. Оригиналната декларация и поне 2 копия следва да се носят по време на пътуването.

2.2.5. При промяна цената на пътуване или при промяна на някоя от основните клаузи на договора ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право:

а) да се съгласи с промяната в общата цена, да заплати разликата и да подпише допълнително споразумение към Договора.

б) да се откаже от организираното пътуване, като не дължи неустойка или обезщетение в случай, че увеличението на общата цена е с повече от 8 %.

В този случай ПОТРЕБИТЕЛЯТ уведомява за решението си ТУРОПЕРАТОРА или туристическия агент в срок до 3 /три/ дни от уведомяването по промяната на цената (писмено по имейл), но не по-късно от 15 /петнадесет/ дни преди датата на отпътуване. В случай, че в този срок ПОТРЕБИТЕЛЯТ не уведоми ТУРОПЕРАТОРА се счита, че приема промяната.

2.2.6. В случая на т. 2.2.5 буква „б“, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право на една от следните възможности:

а) друго пътуване от същото или по-високо качество;

б) друго пътуване с обща цена от по-ниско качество, като в този случай ТУРОПЕРАТОРЪТ възстановява разликата в цената между отмененото и предложеното пътуване или

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

2.2.7. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да получи обезщетение за претърпени от виновно изпълнение на програмата за туристическо пътуване от ТУРОПЕРАТОРА вреди с доказан с документи размер на същите освен в случаите, когато това се дължи на трето лице, несвързано с изпълнение на договора, които не могат да се предвидят или избегнат, или на непреодолима сила или събитие, което не може да се предвиди или избегне от страна на ТУРОПЕРАТОРА.

2.2.8. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати едностранно договора по всяко време, като заплати на ТУРОПЕРАТОРА съответната анулиционна неустойка, предвидена в настоящи неразделна част от договора, в зависимост колко дни преди отпътуване извършва прекратяването.

2.2.9. 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.

2.2.10. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прехвърли правото си на пътуване на трето лице, отговарящо на всички изисквания за пътуването в срок не по-късно от 20 /двадесет/ дни преди пътуването. В този случай и двамата са солидарно отговорни пред ТУРОПЕРАТОРА за заплащане на общата цена на пътуването и на разходите свързани с прехвърлянето. Третото лице декларира върху 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.

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

2.2.12. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава при непроведено пътуване да върне сертификата за сключената застраховка.

### **III. РЕКЛАМАЦИИ**

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

3.2. 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.

3.3. 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.

3.4. 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. 3.2 и в срока по чл. 3.3.

3.5. Ако потребителят не е удовлетворен от рекламацията, може да се обърне към следните институции за алтернативно разрешаване на спорове:

- а) Обща помирителна комисия към КЗП, адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, тел. 02/ 9330 517, e-mail: [adr.sofia@kzp.bg](mailto:adr.sofia@kzp.bg)
- б) Електронната платформа на Европейската комисия за онлайн решаване на потребителски спорове, която е достъпна на следния адрес: <https://ec.europa.eu/odr>.

#### **IV. АНУЛАЦИИ И НЕУСТОЙКИ**

4.1. 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./.

4.2 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:

- а) 20 дни преди започването на изпълнението на туристическия пакет – в случай на пътувания с продължителност по-голяма от 6 дни;
- б) 7 дни преди започването на изпълнението на туристическия пакет – в случай на пътувания с продължителност от 2 до 6 дни;
- в) 48 часа преди започването на изпълнението на туристическия пакет – в случай на пътувания с продължителност по-малка от 2 дни

4.2. Всички откази от пътуване се извършват лично, в писмена форма, в офиса където е направено записването.

4.3. В случай на отказ от пътуването и прекратяване на договора от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯТ, ТУРОПЕРАТОРЪТ възстановява платената сума за пътуването, като при самолетните програми удържа стойността на издадения самолетен билет, в случай че такъв е бил закупен вече, и допълнително удържа следните такси за отказ:

- 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 първата услуга за всички останали резервации - 25 лева на турист.
- б) от 59 до 30 календарни дни преди датата на тръгване за самолетните програми и от 29 до 10 дни преди датата на първата услуга за всички останали резервации - 100% от внесения депозит.
- 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;
- г) под 14 календарни дни за самолетните програми и под 5 дни преди датата на първата услуга за всички останали резервации - 100% от общата цена на туристическия пакет;

4.4. При неспазване на сроковете за подаване на необходимите документи от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, както и при подаване на неверни или неточни документи ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да анулира пътуването, като удържа същите неустойки.

#### **V. ВИЗИ, САНИТАРНИ И МЕДИЦИНСКИ ИЗИСКВАНИЯ, ДОКУМЕНТИ ЗА ПЪТУВАНЕ И ЛИЧНИ ДАННИ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ**

5.1. ТУРОПЕРАТОРЪТ предоставя информация за паспортния и визовия режим за страната на пътуване, предмет на договора като е публикувал същата

5.2. За страните, за които се изисква виза, при поискване от ПОТРЕБИТЕЛЯ ТУРОПЕРАТОРЪТ предоставя необходимите документи, изискуеми от съответното посолство - резервации, билети, ваучери, застраховки.

5.3. В случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ потърси съдействието на ТУРОПЕРАТОРА за подготовка и внасянето на документите в съответното посолство, ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да предостави на ТУРОПЕРАТОРА изискуемите от посолството лични документи, като заплати и таксите за визата. Непредставянето на документите и незаплащането на таксите или неявяването в посолството на лично интервю, ако е необходимо, се счита за отказ от пътуването по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

5.4. Издаването на виза за съответната държава е в компетенция единствено на посолството и не се гарантира от ТУРОПЕРАТОРА. В случай на отказ от страна на Посолството, платените от ПОТРЕБИТЕЛЯ такси за издаване на визата не се връщат. Размерът на таксите за издаване на визите се посочват в съответната информация на ТУРОПЕРАТОРА по чл. 80 от ЗТ. В този случай ТУРОПЕРАТОРЪТ не дължи връщане на платени от ПОТРЕБИТЕЛЯ суми по договора ако тези суми са заплатени вече на трети лица - контрагенти на ТУРОПЕРАТОРА и по правилата на тези трети лица съответните суми не подлежат на връщане.

5.5. Допускането на лица на територията на съответната държава, независимо от положена виза е в компетенциите на граничните служби. В случай на отказ даден ПОТРЕБИТЕЛ да бъде допуснат до територията на съответната държава, ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност и не дължи възстановяване на суми по договора, както и обезщетения.

5.6. Данни за всички изискуеми от ПОТРЕБИТЕЛЯ документи, необходими за осъществяване на пътуването се съдържат в предоставена от ТУРОПЕРАТОРА информация по чл. 82 от ЗТ в писмен вид или публикувана на интернет страница: [www.fancy-holidays.com](http://www.fancy-holidays.com).

5.7. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност и не дължи неустойки или обезщетения, както и връщане на суми по договора ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не вземе участие в пътуването поради това, че не разполага с редовни документи /необходими визи, изискуеми документи за самоличност и др. подобни/

5.8. Допълнителната информация посочена от ТУРОПЕРАТОРА относно визовите и медицинските изисквания е валидна само за граждани на Република България. Гражданите на други държави са длъжни сами да проверяват и изпълняват изискванията за паспортен и визов режим на страната, в която ще се осъществи пътуването. При неспазване на тези изисквания, ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност.

5.9. ТУРОПЕРАТОРЪТ предоставя информация за медицинските и здравните изисквания, свързани с пътуването и престоя на интернет страница: [www.fancy-holidays.com](http://www.fancy-holidays.com).

5.10. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност и не дължи обезщетение в случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯ не е изпълнил съответните здравни изисквания и не е допуснат до територията на съответната страна.

5.11. ТУРОПЕРАТОРЪТ издава всички необходими документи за пътуване, след заплащане на пълния размер на цената от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като му ги предоставят не по-късно от 5 /пет/ дни преди началната дата на пътуването. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да носи със себе си всички документи по време на пътуването.

5.13. ТУРОПЕРАТОРЪТ гарантира, че предоставените от ПОТРЕБИТЕЛЯ лични данни се използват само във връзка с изпълнението на настоящия договор и се съхраняват съгласно нормативните изисквания.

5.14. С подписването на Договора и Общите условия ПОТРЕБИТЕЛЯТ декларира, че е съгласен личните му данни да бъдат използвани във връзка с изпълнението на настоящия договор.