

ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ЛУКСУТУР БГ ЕООД

за осъществяване на туристически пакети свързани туристически услуги (ОУОТП) и тяхната продажба на крайни клиенти - Потребители (Пътуващи Трети ползвачи се лица)

Настоящите Общи условия (ОУ) регламентират правоотношенията между ЛУКСУТУР БГ ЕООД в качеството му на Туроператор (ТО) и, по и във връзка с предлагани от Дружеството – пряко или чрез Туристически агент/Турагент (ТА), Туристически пакети (ТП) иза свързани туристически услуги, предоставяни с помощта на търговци, както и условията и реда за тяхното осъществяване при сключен Договор за туристически пакет (ДТП) с Пътуващ/и (ПТ), вкл. за пътуващи Трети ползвачи се лица (ТПЛ), отчетно име и/или вчиято полза е сключени ли е постигнато съгласие да бъде сключен договора – заедно Потребител/и (ПО), съгласно Закон за туризма (ЗТ) и приложимото законодателство.

ОУ се предоставят на Потребителя/ите (ПТ и ТПЛ) за запознаване със съдържанието им, преди подписване на ДТП, и имат задължителна сила за страните, като не може да се черпят права от непознаване и неспазването им. Всеки ПО се счита за Турист (ТУ) по смисъла на ЗТ, освен ако от характера на ТП и изрично декларираното от ПТ/ТПЛ не следва друго.

I. ПРЕДМЕТ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

1. Настоящите ОУ регламентират предлагането срещу заплащане от ТО пряко или чрез ТА, на ПО (ПТ и ТПЛ) на формирани ТП и свързани туристически услуги, вкл. условията и реда за тяхното осъществяване по сключен ДТП.
2. ТО по свое усмотрение може да обособява ТП в самостоятелни тематични Програми по определени дестинации, както и с оглед на специфични и свободно избрани от него критерии или други отличителни белези.
3. Записването на ПТ се извършва непосредствено в офисите на ТО. Конкретните условия на ТП с желанията на ПТ за състава и категорията на услугите, вкл. сроковете и предпоставките за неговото извършване се указват в сключения между ТО и ПТ ДТП, в съпроводителните и др. документи към него.
4. ДТП, вкл. резервация, може да се сключи в писмена форма, по телефон, посредством свързани процеси за онлайн резервации, чрез изпращане на подписан от страните екземпляр по електронна поща в подходящ формат, или подписан по електронен път, или друг допустим от закона способ, установяващ надлежното му приемане и подписване. При сключване на ДТП или резервация извън търговския обект по чл. 44 от ЗЗП или без присъствието на някоя от страните по договора, ПТ е съгласен да получи екземпляр от договора или потвърждение за неговото сключване на хартиен или друг траен носител, по избор на ТО/ТА.
5. Когато предмет на ДТП са детски и/или ученически туристически пакети или свързани туристически услуги, се прилагат и особените изисквания на закона.
6. Общата цена (ОЦ) на ТП, съответстваща на желанията от ПТ туристически услуги, се определя от ТО за конкретния ТП в левове и/или еквивалент в чужда валута. ОЦ на ТП по ДТП е с вкл. ДДС (когато се дължи), и се посочва и заплаща в лева по официалния курс на БНБ за евро (€), респективно курс купува за офериранията валута на Банката на ТО, за съответния ден на плащане.
7. Точно плащане от ПТ по ДТП – ОЦ и други допълнителни плащания, вкл. в предвидения срок, е необходима предпоставка за изпълнение на ТП, вкл. задълженията на ТО по договора. При неточно плащане ТП се осъществява само при възможност, независимо от другите последици, свързани с неизпълнението.
8. Въз основа на сключения ДТП и извършено пълно плащане от ПТ, вкл. при наличие останалите предпоставки на закона и ОУ, се издава туристически ваучер (ТВ), и евентуално съставят други документи, които са неразривна част от договора. ТВ може да се издава и като електронен документ. Резервационна бланка (РБ) се издава съгл. ЗТ, вкл. като електронен документ.
9. Съпроводителни документи и указания към ТП, в зависимост от Програмата и вкл. туристически услуги, са билетите, ТВ, РБ, застрахователната полица (ЗП), препоръките на водачите на групи, екскурзоводите, и други компетентни и/или оторизирани лица, за правилата на поведение и лична безопасност. Оформените по установения ред съпроводителни и др. документи, необходими за ползване на туристическите услуги, включени в ТП, както и информация за часовете на отпътуване по разписание и когато е приложимо – информация за крайния срок за регистрация за качване на борда на превозното средство, както и за часовете по разписание на междинните спирания, транспортните връзки и пристигането, ПТ получава след предварителна уговорка в офис на записващия ТО или негов представител, или ТА, в седмичен срок преди започване на изпълнението на ТП, освен ако междувременно не са получени.
10. Ако не е указано друго, всеки ДТП се сключва под отлагателно условие в полза на ТО, с оглед на очаквано от него потвърждение за възможността за изпълнение на туристическите услуги, включени в

ТП. В случай на невъзможност, ТО предлага заместващ/и ТП, който ПТ може да приеме или откаже, без страните да си дължат неустойка или др. обезщетения.

II. ПРАВО НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ТП И СЪГЛАСНО ЗТ

11. Информацията, предоставяна в офисите на ТО за ТП е с приоритет пред съдържащата се в други информационни източници, като може да се променя динамично. Предварителната информация не обвързва ТО за сключване на ДТП, като по искане на ПТ може да се изготви оферта със срок на валидност.
12. Преди сключване ДТП, ТО - пряко или чрез ТА, предоставя на ПТ стандартен формуляр с информация съгласно Приложение № 1, когато е възможно използването на хиперлинкове, или в останалите случаи - стандартен формуляр за предоставяне на информация съгласно Приложение № 2, както и информация за ТП по чл. 82 ЗТ. Когато ДТП се сключва по телефон, ТО, респективно ТА, предоставят на ПТ стандартен формуляр за предоставяне на информация съгласно Приложение № 2 и информацията по чл. 82, ал. 1, т. 1 – 9 ЗТ. Преди ПТ да бъде обвързан от договор или от всяка друга съответстваща оферта за ТП по смисъла на § 1, т. 67, буква „б“, подбуква „дд“ от ДР на ЗТ, ТО и търговецът, на които са предадени данните, предоставят на ПТ информацията по чл. 82, ал. 1, т. 1 - 9, доколкото тази информация има отношение към предлаганите от тях туристически услуги за пътуване или ваканция. ТО предоставя едновременно на ПТ и стандартен формуляр за предоставяне на информация съгласно Приложение № 3.
13. Със сключване на ДТП ПТ потвърждава, че предварително му е предоставена изискуемата се по закон предварителна и друга информация за ТП по ЗТ - чл. 82, вкл. чрез стандартен формуляр с Приложение №1/№2 (при ДТП по телефон, или чрез ТА) или №3, в писмен вид, чрез хиперлинкове или поместена на интернет страницата на ТО/ТА, респективно изпратена му е на посочен в ДТП адрес на електронна поща (e-mail), вкл. тази по чл.84 и 86, и сертификат по чл.98а във вр. с чл.97. При изрично поискване от страна на ПТ, ТО предоставя в изискуемата се форма точна информация дали пътуването или ваканцията са подходящи с оглед на заявените потребности на ПТ. Предоставяната от ТО на ПО информация е на български език, като може да включва общоупотребими думи, термини, названия и др., на чужд език.
14. ТА предоставя на ПТ информацията за ТП по ЗТ, сертификат по чл.98а ЗТ, вкл. друга такава, съгласно нормите на закона, когато ДТП е сключен чрез него.
15. За чуждестранни контрагенти и/или доставчици на услуги – туроператори, туристически агенти, превозвачи, хотелиери, ресторантьори и др., опериращи извън територията на РБългария, се прилагат относимите за тяхната дейност разпоредби, съгласно правилата в съответната приемаща държава, вкл. по отношение на контрол, лицензиране, регистрации, категоризиране, стандарти и качество на предлаганите стоки и услуги, и т.н., което ТО не може да контролира, нито да носи отговорност.
16. Когато ТО или друг Търговец улеснява предоставянето на свързани туристически услуги, ПТ не може да се ползва от правата по глава седма раздел II на ЗТ, отнасящи се изключително за ТП, катовсеки доставчик на услуги отговаря единствено за точното изпълнение на предлаганата от него услуга по договора, като ПТ се ползва от защитата по чл. 97, ал. 2 ЗТ. Търговецът, който улеснява предоставянето на свързана туристическа услуга, предоставя изискуемата информация по чл. 82, ал. 4 ЗТ на ПТ чрез стандартен формуляр за предоставяне на информация съгласно Приложения № 4–8 от ЗТ.
17. За сведения на Потребителите, в преобладаващия си характер:
 - а) системата "allinclusive" (AI) включва:

Три основни хранения (закуска, обяд, вечеря); междинни закуски в зависимост от програмата на хотела; безплатни, безалкохолни напитки – чай, кафе, сокове, в часови зони по програмата на хотела; слабоалкохолни и алкохолни напитки, като: бира, вино и алкохолни напитки с градус над 30 град. - местно производство; свободен достъп до плажа и басейните на хотела, ако хотела разполага с такива, ползване на плажни съоръжения като: шезлонг, чадър, безплатен достъп до основни спортни съоръжения, според програмата на хотела (тенис кортове, площадки за спортни игри, фитнес и др.).

b) Системата "ultraallinclusive" (UAI), в допълнение на услугите изброени в раздел "allinclusive", включва:

разширен, безплатен достъп до спортни и развлекателни съоръжения на територията на хотела според програмата му (билярдни маси, шахматни маси, боулинг зали и др.); разширен, безплатен достъп по часови пояси в заведенията за хранене и питейните заведения на територията на хотела (ресторанти, барове, дискотеки и др.); разширен избор на безалкохолни и алкохолни напитки, включително чуждестранно производство.

В зависимост от съответната Програма на ТП и местна категоризация на хотела, са възможни известни различия с описаното, за които ТО запознава ПО.

III. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ (ПЪТУВАЩИЯ/ТПЛ)

18. ТП има право да извърши временна резервация, чрез попълване на съответна бланка, по е-мейл или по телефона. При възможност за ТО/ТА, условията по нея се запазват до 48 часа, след което се потвърждава, чрез сключване на ДТП и заплащане на депозит.

19. При сключване на ДТП ТП има право да запише и пътуващи Трети ползващи се лица (ТПЛ), от чието име и/или в чийто полза е сключен или е постигнато съгласие да бъде сключен договора – заедно ПО. Сключващия ДТП ТП декларира, че е информирал записаните ТПЛ за ТП по ДТП, вкл. за съдържанието и клаузите на сключения ДТП и ОУОТП, както и че поема задължение и отговаря за надлежното информиране и уведомяване на ТПЛ за ТП, вкл. в хода на изпълнението му, съгласно изискванията на ЗТ.

Сключилия ДТП ТП, представлява интересите на всички ПО, вкл. ТПЛ, като отговаря за точността на личните им данни, а също за изпълнение на всичките им задължения, вкл. подпомага ТПЛ да окажат необходимото съдействие за осъществяване на ТП.

ТО приема всеки ПО за Турист (ТУ) по смисъла на ЗТ, освен ако от характера на ТП и изрично декларираното от ТП/ТПЛ не следва друго.

20. Резервация за ТП се прави от ТО след сключване на ДТП и заплащане на депозит в размер на поне 30% от общата цена за всеки ПО (вкл. ТПЛ), като останалата сума се заплаща до 21 /двадесет и един/ дни преди датата на отпътуване, освен ако ДТП, вкл. Програмата на ТП, не предвижда друго.

По избор на ТП и възможност на ТО в ДТП могат да се включат услуги, невключени в общата цена (екскурзии, посещения на музеи, театри, представления и т.н.), които се заплащат допълнително, при условията за ОЦ.

21. ТП има право да прехвърли сключения от него ДТП на друго лице, което отговаря на всички изисквания, приложими към сключения договор, след отправено от заинтересованите лица до ТО предизвестие на траен носител в разумен срок преди започване на изпълнението на ТП.

ТО не носи отговорност за възможността за осъществяване на ДТП за приобретателя, ако прехвърлянето не е предварително съгласувано с него.

22. При всички случаи, прехвърлящият и приобретателя са солидарно отговорни за заплащане на ТО на оставащата част от сумата по ДТП и на всички допълнителни такси, налози или др. допълнителни разходи, произтичащи от прехвърлянето, вкл. за издадени билети, за замяна, (пре)заверка и т.н.

ТО има право на всички действителните разходи по прехвърлянето, вкл. на административна такса, в размер на не по-малко от 30 лв.

23. ТП е длъжен да окаже пълно съдействие на ТО за изпълнение задълженията му по ДТП, вкл. за осъществяване на ТП, като заплати точно депозита и договорената ОЦ на ТП, и евентуалните допълнителни плащания, съгласно ДТП и ОУ, както и да представи необходимите данни и документи.

ПО заплаща допълнителните услуги, извън общата цена на ТП, отделно.

24. ПО отговаря да се запознае с валутно-митническия режим и условията за напускане/влизане в България и посещаваните страни при изпълнение на ТП.

25. ПО отговаря да се съобрази с особените изисквания на закона при пътуване извън България, вкл. за лица под 18 год. възраст, пътуващи без или с един родител (настойник/попечител), като посочи отговорно за тях лице. По искане на ПО, ТО съдейства за осъществяване на пряк контакт с пътуващо въз основа на ДТП непълнолетно лице или с отговорното за него лице в мястото на престой при ТП, включващ настаняване, без да отговаря за полагане на грижи.

26. В случаите на записване на ПО с увреждане или намалена подвижност или с други специфични нужди, също следва да бъде изрично указано преди сключване на ДТП. При възможност за осъществяване на ТП за такова лице, ТО оказва съдействие, съобразно приложимото законодателство.

ПО уведомява писмено ТО и ТА – преди сключване на ДТП, за необходимост от предприемане на мерки по гл. 7, раздел IV от ЗТ, спрямо конкретно посочено правоимащо лице по договора за

съответния ТП, във връзка с правата на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен, автобусен или воден транспорт.

27. ПО има всички права, предвидени в ЗТ, включително да приеме предложена промяна или да прекрати ДТП, без да дължи такса за прекратяване, ако ТО промени съществено някоя от основните характеристики на туристическите услуги по чл. 82, ал. 1, т. 1 ЗТ, или увеличи цената на ТП с повече от 8 на сто.

28. По време изпълнението на ТП, ПО е длъжен да спазва изискванията на местното и международно законодателство, традициите и обичаите в посещаваните места, да изпълнява разпореденията на компетентните органи и лица, вкл. препоръките на водача и/или екскурзовода, както и да се придържа към поведение, с което да не причинява никакви вреди и/или каквито и да е неудобства на други лица, вкл. на останалите пътуващи по ТП.

ПО е длъжен да спазва изискванията за лична профилактика на инфекциозните и паразитни заболявания.

29. Във връзка с ТП е препоръчително ПО да се запознае с официалната информация и препоръки на компетентните институции в Р България. Същите нямат обвързващ за страните характер, като не могат да служат за основание и отказ на ПТ от ДТП, нито на ПО от ТП, освен в случаите на въведена императивна и задължителна за страните по ДТП нормативна забрана.

30. За информация, контакти, както и при евентуално неизпълнение и/или реклами, по повод и/или във връзка с изпълнението на ДТП, ПО се обръща първо към записалия го ТА. При местонахождение извън страната, ПО се обръща към ТО, представителя на местните партньори контрагенти, към съответния хотелиер, ресторантьор, превозвач и др., в зависимост от естеството и възникналата нужда, и съобразно възможността за отреагиране.

31. С подписване/приемане на ДТП ПО потвърждава, че преди сключването, ТО му е предоставил предвидената в ЗТ стандартен формуляр с информация, вкл. за паспортния и визовия режим и сроковете за получаване на необходимите документи, както и информация за медицинските и санитарни изисквания в страната/ите, в която/които ще пребивава, както и с дадените му препоръки за правилата на поведение и лична безопасност при изпълнение на ТП - поместена на интернет страницата на ТО/ТА и/или изпратена на посочения в ДТП e-mail, запознал се с със същата и приема напълно.

32. ПО е длъжен да се запознае внимателно със съдържанието на обвързващите страните ДТП и настоящите ОУ, преди подписването на ДТП, като не може да се черпят права от непознаване и неспазването им.

ПО следва да се запознае подробно с изискванията и придържа към условията на доставчиците на услуги, включени в ТП по ДТП – превозвачи, хотелиер, ресторантьор и други.

IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ТУРОПЕРАТОРА (ТО)

33. ТО съдейства за осигуряване необходимите формуляри и внасяне исканите от ПО документи пред компетентните органи и служби, включително като извършва уведомяване за необходимостта от интервю, но не гарантира получаването на виза.

ПО отговаря за редовността и точното оформление на своятаграничен паспорт и документите за самоличност по време на ТП.

34. ТО извършва предвиденото в ЗТ задължително медицинско застраховане на ПО, заминаващ извън пределите на Р България, валидно за времето на пребиваване в чужбина за периода на ТП. Разходите за задължителната застраховка на минимално покритие се включват в ОЦ на ТП.

При хотелски резервации в чужбина за индивидуални пътувания със собствен транспорт, ТО извършва медицинско застраховане по желание на ПО, за посочен от него срок на действие и покритие, и срещу допълнително заплащане.

35. Мястото и часовете (в местно време) на тръгване и пристигане от/до началния и крайния пункт на ТП, вкл. разписанието и (межд.) спирките по маршрута, са приблизителни. ТО може да ги променя, както и да извършва размествания в предварителната програма за оптимизиране на ТП или при необходимост, като уведомява ТП своевременно.

ПО трябва да бъде навреме (предварително) на място за среща за започване и в хода на изпълнение на ТП: при полет 2.30-3 ч., с автобус - 30 минути, в други случаи на установени срещи – 15 мин., с толеранс за изчакване 5-10 мин.

Полетните часове подлежат на препотвърждение от авиокомпаниите.

36. ТО извършва самостоятелно настаняването на ПО в превозното средство, най-често по реда на записване при ТП с автобус. Изключения се допускат за лица с увреждания или намалена подвижност, бременни, с оглед на възрастта, здравословното състояние на ПО и др. При самолетни полети, настаняването се извършва от авиокомпанията, като ТО няма ангажимент за реда и местата.

37. ТО има право да променя едностранно и незначително клаузи в ДТП, преди започването на изпълнението на ТП, в съответствие с чл. 87-88 ЗТ, като информира ТП за промяната по ясен, разбираем и видим начин.

38. ТО, самостоятелно или по искане/препоръка на компетентните власти или оторизирани органи и лица, може да променя, по всяко време, сроковете и програмата на ТП за обезпечаване сигурността и безопасността на ПО.

ТО може самостоятелно да извършва размествания в предварителната програма за оптимизиране ТП или при необходимост.

39. Когато някоя от туристическите услуги не отговаря на предвиденото в ДТП, ТО съдейства да се отстрани несъответствието, освен ако, това не е възможно, или е свързано с непропорционално високи разходи предвид степента на несъответствието и стойността на засегнатите туристически услуги.
40. Когато значителна част от туристическите услуги не може да се изпълни съгласно предвиденото в ДТП, ТО предлага на ПТ, други подходящи туристически услуги.
41. ТО оказва подходящо съдействие на изпаднал в затруднение ПО, съгласно чл. 93 ЗТ. ТО има право на съответна такса за оказаното съдействие, когато затруднението е причинено умишлено или поради небрежност от ПО по ДТП.
42. При неточно, вкл. несвоевременно заплащане, ТО има право едностранно да измени условията на ТП, да анулира извършената резервация, вкл. да не осъществи ТП, да прекрати ДТП, всичко заедно, наред с другите възможности за търсене на обезщетение и санкции, предвидени в ДТП, ОУ и закона.

V. ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ ДОГОВОРИ И ПРАВООТНОШЕНИЯ

43. ТО предлага на ТУ сключването на доброволна или задължителна застраховка „медицински разходи при болест и злополука на туриста“ от името и за сметка на лицензиран застраховател при пътувания извън страната. Застраховката може да не се сключи, когато ТУ представи пред ТО 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. Застраховката може да бъде с Асистанс и с посочен в договора лимит на отговорност, различаващи се по дестинации.
44. Застрахователят осигурява покритие за неотложна медицинска помощ поради внезапно заболяване или злополука на застрахованото лице по време на пребиваването му в чужбина за периода, посочен в договора, вкл. допълнителни услуги, а също така се извършват плащания и в случай на злополука или трайна инвалидност, в рамките на посочената сума и съгласно условията на сключения застрахователен договор (ЗД). Съобразно изискванията на застрахователя, за различните категории застраховани лица могат да са налице особености в условията и съдържанието на ЗД, вкл. необходимост от по-висока премия.
45. Териториалния обхват на застраховката покрива принципно 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, и редица други заболявания, се изисква консултация със специалист и писмено уверение от лекар, че въпросното лице може да пътува за съответния период и програма. Отговорността за предоставените медицински услуги се поема изцяло от застрахователната компания, респективно извършващия услуга.
46. Копие от пълните условия на застраховката "медицински разходи при болест и злополука на туриста" по чл. 72 ЗТ за ТП извън страната, заедно със застрахователната полица, се прилагат към документите, част от ДТП. ПО е в правото и задължението си да се запознае предварително и внимателно с условията и клаузите на ЗД, съобразявайки здравословното си състояние, вкл. с оглед на възможността при необходимост да се ползват максимално и в пълнота от осигурената помощ.
47. Пожелание всеки ПО може да сключи ЗД на по-високо равнище, както и допълнителни застраховки със застраховател: за покриване на разходите - за прекратяване на ДТП, за съдействие, вкл. репатриране на пътуващия в случай а злополука, болест или смърт и др., срещу допълнително плащане. За допълнителна информация за тези възможности се обръщайте към ЗАД АРМЕЕЦ и/или друг лицензиран застраховател.
48. При заявяване от ПО и налични законови предпоставки, ТО и ТА предприемат или осигуряват предприемането на необходимите мерки в съответствие с националния закон и правото на ЕС (Регламент (ЕО) № 1107/2006, Регламент (ЕС) № 181/2011 и Регламент (ЕС) № 181/2011), относно правата на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен и/или автобусен транспорт, както и с цел пътуване по море или по вътрешни водни пътища.
49. Съгласно изискванията на ЗТ ЛУКСТУР БГ ЕООД е сключил ЗД, покриващ професионалната отговорност на ТО за причинени вреди, по чл.97, ал.1 ЗТ.
50. На ПТ се предоставя сертификат по чл.98а във вр. с чл.97 ЗТ – ЗП за сключена професионална застраховка покриваща отговорността на ТО за причинени вреди, преди сключване на ДТП и плащане по него.

VI. ЦЕНИ, УСЛОВИЯ, РЕД И НАЧИН ЗА РАЗПЛАЩАНИЯ

51. Разплащания за предоставените по ДТП услуги се извършват от ПТ в левове, въз основа левовата равностойност на оферираната валута, по курс купува на Банката на ТО за съответния ден на плащане и/или официалния курс на БНБ за евро (€) към деня на плащането в брой или по банков път на сметката на ТО - Банка: УНИКРЕДИТ БУЛБАНК, КФ СОФИЯ ИВАН ВАЗОВ, IBAN: BG33UNCR7000 1522 4489 11, Код: UNCRGSF. Плащания от ПО по ДТП се считат от името и за сметка на подписващия ПТ.

52. Общата цена на ТП по ДТП се формира от сбора на основната цена, стойността на допълнително заявените от ПТ услуги, вкл. транспортни такива, и след приспадане на евентуални отстъпки.
53. Със сключването на ДТП, се прави предплащане, чрез внасяне на депозит, включително по отношение записаните ТПЛ. Пълно плащане на ОЦ се извършва в срок до 21 дни до започване изпълнението на ТП в офис на ТО, с пощенски запис, онлайн или по б. см. с титуляр ТО. Допълнителните плащания за услуги извън общата цена се извършват в срок до 21 дни до започване изпълнението на ТП, по указания по-горе начин.
54. ОЦ по сключен и предплатен в цялост ДТП е гарантирана, като промени са възможни само в изрично предвидените в закона, договора и/или ОУ случаи.
55. Неплащане в срок на пълната стойност на избрания ТП се счита за отказ на ПТ от ТП с предвидените в ДТП правни последици.

VII. УСЛОВИЯ ЗА ИЗМЕНЕНИЕ, РАЗВАЛЯНЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ ДЕЙСТВИЕТО НА СКЛЮЧЕНИЯ ДТП

56. ТО уведомява ПТ при съществена промяна в ДТП, вкл. основни характеристики на туристическите услуги в ТП, в двудневен срок от настъпването.
57. До 20 дни преди започването на изпълнението на ТП, ТО може да увеличи или намали цената на ТП по ДТП, поради промени с не по-малко от 2% в:
- цената на превоза на пътници, което е вследствие на промяна в цената на горивото или на други източници на енергия;
 - размера на данъците;
 - таксите върху вклучените в договора туристически услуги, наложени от трета страна, която не участва пряко в изпълнението на ТП, включително туристически такси, такси за кацане или такси за отвеждане към или за слизане от борда на пристанища и летища;
 - обменните курсове, отнасящи се за ТП, всички заедно, вкл. съобразени с административните разходи на ТО.
58. В периода на засилен туристически сезон за съответното направление, ТО може да извършва замяна на хотела, указан в издадените документи с хотел, от същата или по-висока категория, по същата дестинация, без промяна на общата цена на ТП, като информира своевременно ПТ.
59. Когато увеличението на цената надхвърля с 8% ОЦ по ДТП, или ако ТО промени съществено някоя от основните характеристики на туристическите услуги в ТП, ПТ има право - да приеме промяната или да прекрати договора, без да заплаща такса за прекратяване, вкл. да приеме предложен заместващ ТП със същото или с по-високо качество, като уведоми ТО за решението си в двудневен срок. Липсата на реакция в рамките на срока се приема за съгласие на ПТ спредложената от ТО промяна в ДТП и/или с увеличението на цената.
60. ТО има право да прекрати ДТП, без да дължи допълнително обезщетение, когато е възпрепятстван да изпълни договора поради непреодолими и извънредни обстоятелства, вкл. при непредвиденост на транспортни тарифи, въвеждане на нови или повишаване на действащи ставки на данъци и налози, рязкото изменение курса на относимата национална валута, други случаи, извън разумния контрол на страните.
61. ПТ има право да прекрати ДТП преди започването на изпълнението на ТП, без да заплаща никаква такса за прекратяване в случай на непреодолими и извънредни обстоятелства, настъпили или случващи се в мястото на дестинацията или в непосредствена близост до него, които засягат значително изпълнението на ТП или превоза на пътници до дестинацията. В тези случаи на прекратяване на ДТП, ПТ има право на пълно възстановяване на всички направени плащания за ТП, но няма право на допълнително обезщетение. Наличието на непреодолими и извънредни обстоятелства, се преценява от компетентните власти, органи и лица, под чиято юрисдикция се намира мястото на дестинацията, където те са настъпили или са се случили.
62. ПТ има възможност да прекрати ДТП преди започване изпълнението на ТП, след като заплати на ТО съответните разходи (таксата по чл. 66).
63. Съответната страна е в правото си да поиска изменение или разваляне на сключения индивидуален ДТП до началото на ТП, в следните случаи:
- не могат да бъдат обезпечени уговорените от страните състав и качество на услугите, включващи се в ТП;
 - ненабиране минималния брой участници за ТП – съгл. ДТП/Програмата;
 - наличие на предпоставки ТО да промени общата цена;
 - непредвиден ръст на транспортните тарифи, въвеждане на нови или повишаване на действащи ставки на данъци и налози, рязкото изменение курса на относимата национална валута, други случаи, извън разумния контрол на страните.
64. Страните приемат, че при възникване на непредвидени обстоятелства, създаващи трудности за ТО да изпълни точно ДТП, вкл. основни характеристики на туристическите услуги в ТП, ТО има право, без съгласието на ПО и без да носи отговорност (вкл. за обезщетения и/или вреди), да направи следните промени, които се считат да не представляват значителна такава по отношение клаузите на ДТП:
- времето на заминаване/върщане, с не повече от 24 часа;
 - смяна на хотела на ПО, с такъв от същата или по-висока категория, при същите условия на настаняване, вкл. пансионат;

- c) продължителност в изпълнението на ТП, с не повече от 24 часа, вкл. с промяна на общата цена, съгласно действително направените разходи;
 - d) последователност при изпълнение на включените туристически услуги;
65. Ако не се набере минимален брой участници за ТП (съгласно съответната Програма), ТО може да предложи на ПО заместващ/и ТП, вкл. срещу допълнително заплащане. При всички случаи, ТО си запазва правата по чл. 89, ал.7 ЗТ, като уведомява своевременно ПТ съгласно закона.

VIII. НЕУСТОЙКИ И ИМУЩЕСТВЕНА ОТГОВОРНОСТ НА СТРАНИТЕ

66. При прекратяване ДТП от ПТ, вкл. по негова вина или на ПО, отказ от ТП или искане за изменение на ТП (вкл. смяна на програма, направление, резервация, дата и др.), по причини, които не се дължат на съществено неизпълнение на задълженията на ТО, вкл. при неточно плащане на ОЦ, се дължи такса (неустойка) на ТО, в зависимост от оставащото време до започване изпълнението на ТП:

- до 150 дни преди започване изпълнението на ТП – без такса (неустойка),
- от 149 до 31 дни – размерът на депозита,
- 30 и по-малко дни – 100% от общата цена по ДТП (резервацията),

Ако в Програмата на ТП е посочено друго се прилагат посочените там условия.

При отказ от пътуване на ПО, за резервации и сключени ДТП в последния момент (lastminutes), неустойката е в размер на ОЦ на ТП по договора.

67. ТО не носи отговорност за изменението на летището за излитане, времето на полета, замаяната на типа самолет, извършени от авиокомпанията. Аналогично се прилага разпоредбата и в случаите, когато се използва друг вид транспорт.

Предвид спецификата на извършване на чартърни полети доразлични дестинации, е възможно и по-често срещано, промяна в часовете на полетите, за което ТО не носи никаква отговорност.

68. ПО отговаря самостоятелно и изцяло –
- a) при нарушение на действащите правила за пътуване, регистрацията или превоз на багаж;
 - b) при отсъствие на необходими документи (вкл. загуба, открадане и др.) или тяхното ненадлежно оформяне;
 - c) за причинени вреди на имуществото на доставчиците на услуги;
 - d) за вреди на имущество и/или щети на други лица, вкл. при нарушаване правилата за престой в хотел, при изпълнение на ТП;
 - e) при неспазване законите на която и да е страна от програмата или правилата за лична безопасност;
 - f) при неужаващо отношение към социалния строй, обичаите, традициите, религиозните верования, морално-етичните норми;
 - g) засъстояние на алкохолно опиянение или нарушение на други правила и разпоредби, свързани с акт, действие или бездействие, на компетентни/ оторизирани лица/органи, в съответната държава.

Отговорността се носи от съответното лице нарушител, като санкциите се заплащат от виновните лица, вкл. при материално обезщетяване на място, съгласно приложимото местно (международно) законодателство.

Във всички тези случаи ТО не отговаря, вкл. за следващ превоз или престой в хотел (вкл. резервиран) и/или други последици, ако с решение на отговорните лица или власти, на ПО е отказана възможността, да напусне или посети, която и да е страна или място по програмата на ТП, вкл. Р България.

69. ТО не носи отговорност, когато поради обстоятелства, изложени в предходния член, се е достигнало до закъснение на пътуващата група, вследствие на което ТП е било осъществено, изцяло или частично, без съответния ПО. Ако закъснението не би повлияло на ТП и/или следващите ангажименти не са свързани с точен час, ТО съдейства да се изчака до 30 минути. В тези случаи, съответна стойност от платената туристическа услуга на ПО, включена в ТП, не се връща, а ПО заплаща всички допълнителни разходи, възникнали по причина на неговото незаконнообразно, неморално или неетично поведение.

ТО не носи отговорност, нито дължи каквато и да е компенсация или обезщетения, както и не е отговорен спрямо останалите ПО, при евентуална промяна на графика и/или съдържанието на ТП, дължащи се на някои от ПО.

70. ПО няма право да претендира за възстановяване на парични суми или неустойки, в случай, че не окаже съдействие за изпълнение на ДТП и ТП, като не се яви в началния час или на мястото за начало на изпълнението на всяка от туристическите услуги, включени в ТП, вкл. за последващи пътувания, трансфери и др., или прекрати по свое желание започналото изпълнение. В този случай, ПО сам урежда заминаването и/или завръщането си.

71. Сключващият ДТП ПТ отговаря солидарно за причинените от ТПЛ вреди по време на или във връзка с ТП, както и за дължими от тях обезщетения, такси, вреди или други разходи.

72. В случай, че ТП не може да бъде осъществен или хода на изпълнение се прекъсне или прекрати не по вина на ТО, като за извършване договорените услуги се изисква издаването виза или други необходими документи или разрешителни, в допълнение на условията таксата по чл.66, страните приемат:

- a) ако документите на ПО не се занесат в оторизираните дипломатически служби, стойността на услугите по оформянето на визата се връщат изцяло;

- b) стойността на услугите по оформянето на виза не се връщат, ако към момента на отказа визата е поставена в паспорту;
- c) ако на ПО е отказана виза по независещи от ТО причини, стойността на услугите по оформянето на визата се връщат, като се удържа стойността на консулския сбор;

73. ТО не носи отговорност и не обезщетява вреди за
- a) настъпили усложнения за туристическите услуги в ТП (напр.: непотвърдени резервации за полети и хотели) при промяна по желание на ПО на първоначалните условия на включените услуги в ТП (маршрут, времетраене, часове на полети, дати на пътуване и др.) в рамките до 30 дни преди започване на изпълнението на ТП.

- b) промяна датата на отпътуване, вследствие закъснение при издаване на виза или за промяна в маршрута, поради отказ на виза за някоя от страните, включени в програмата на ТП.
- c) багажа на ПО (изчезване, загубване, повреждане и т.н.), нито за неговото съдържание, както и не компенсира стойността на услугите в ТП, за които ПО е могъл, но не се е възползвал.
- d) събития, които са вследствие свободния избор на ПО да използва доставчици на услуги, вкл. да прекарва свободното си време-екскурзии, посещения на музеи, забележителности и др.
- e) претенции, свързани с надлежно съгласуване между страните изменения на включените в ТП туристически услуги.

74. ТО се освобождават от отговорност и не отговаря, нито обезщетява вреди за пълно или неточно изпълнение на ДТП, вкл. при несъответствие на предоставените услуги, дължащи се на: ПО; трето лице, несвързано с предоставяне на включени в ДТП туристически услуги, и не може да се предвиди или да се предотврати; непреодолими и извънредни обстоятелства, вкл. на непреодолима сила; други случаи, предвидени в закона.

Към обстоятелства на непреодолима сила се отнасят и: пожар, стихийни бедствия (наводнения, буря, земетресение, срутване и свличане на земни пластове и др.), военни действия и операции от всякакъв характер, граждански въстания, епидемии, актове на законодателната и изпълнителната власт, изменението на митническите и погранични правила, пречястващи изпълнение на задълженията, (и)миграционната политика, други обстоятелства извън разумния контрол на страните.

75. Отговорността на ТО пред всеки ПО е ограничена до уговорените в ДТП услуги. В случай на непълно или неточно предоставяне на услуги или изменение в условията им, на ПО се връща разликата до стойността на обслужването, изключвайки самолетния билет, застрахователните полици и стойността на услуги на трети лица. ТО не отговаря за пропуснати ползи.

При възникване на извънредни ситуации ПО е длъжен да се придържа към действия, с които ще направи минимални разходи за престой или пътуване до мястото на започване на ТП.

76. При несъответствие в изпълнението на услуги по ДТП от контрагенти, отговорността на ТО е ограничена в съответствие с приложимите международни договори за България. Отговорността на ТО е ограничена, като изплащаната сума за един ПО е в рамките на платеното за него по договора, а горната граница на отговорността по ДТП за всички ПО е до трикратния размер на платената ОЦ.

77. При резервации, вкл. извършването на друга основна, допълнителна или свързана туристическа услуга, при които не се изисква сключване на ДТП по ЗТ, ТО само съдейства/посредничи на ПО за осъществения контакт с трето лице (вкл. търговец) и не носи отговорност за тяхното изпълнение. В случаи на неизпълнение, ПО се обръща директно към доставчика на съответната услуга.

78. Обезщетението или намалението на цената, предоставени въз основа на ЗТ, и обезщетението или намалението на цената, предоставени в съответствие с регламенти на ЕС и съответните международни договори, ратифицирани, обнародвани в „Държавен вестник“ и влезли в сила за Република България, се приспадат взаимно, за да не се допусне свърхобезщетяване на ПО.

79. Възстановяване или плащане на дължими суми от ТО на ПТ се правят в 14 дневен срок от настъпване на съответното законово основание, вкл. с представяне на всички изискуеми документи, след приспадане на такси (неустойки) и др. разходи на ТО, по предварително посочена от ПТ банк. см.

ТО изпада в забава, ако не извърши плащане по изрично посочената от ПТ банкова сметка, в срока и при условията по-горе.

Ако не е указано друго, за такава се счита всяка банкова сметка, от която е нареден/получен превод за плащане по ДТП, от името и/или за сметка на ПТ.

IX. НЕИЗПЪЛНЕНИЕ И РЕКЛАМАЦИИ

80. За всяка липса на съответствие на туристическа услуга, включена в ДТП, забелязана в хода на изпълнение на ТП, ПО (вкл. ТПЛ) е длъжен незабавно да уведоми съпровождащия водач от ТО/ТА и екскурзовода на място, както и доставчика на услугите, писмено или в друга подходяща форма за възпроизвеждане, вкл. с оглед своевременно оказване на съдействие.

81. Всяко несъответствие при изпълнение на туристическа услуга по ДТП се отбелязва на място, като се съставя констативен протокол, подписан от представител на приемащия/ата ТО/ТА, администрацията на доставчика на съответната услуга и самия ПО, а при необходимост и други лица, компетентни или оторизирани да удостоверят съответните факти и обстоятелства.

Представителите на ТО, местния екскурзовод и контрагенти, полагат усилия да разрешат своевременно и благоприятно възникналия проблем.

82. Всички рекламации на ПО, във връзка с неизпълнение на ДТП, вкл. несъответствие при изпълнение на туристическа услуга, се извършват писмено (вкл. e-mail), в 14 дневен срок от момента на завършване на ТП.
Към рекламацията се прилагат доказателства за обосноваването на твърденията и исканията, вкл. за извършено уведомяване при установяване на несъответствие по време на изпълнение на ТП. ТО може да изисква допълнителни доказателства, вкл. обяснения на засегнатите по случая лица.
83. ТО разглежда получена рекламация и искания за възстановяване на суми или за обезщетения за вреди в едномесечен срок, считано от датата на получаване, респективно пълното и окомплектоване.
84. ТО не пристъпва към разглеждане и не носи отговорност за подадени от ПО рекламации, в нарушение на ОУ. В тези случаи, ПО отговаря самостоятелно и няма право на претенции, регресни права, други финансови искания към ТО.
85. ПО може да отправя съобщения, искания или жалби във връзка с изпълнението на ТП. Навременното уведомяване за несъответствие и заявена рекламация, по предвидения в Общите условия ред, са задължителна предпоставка за ангажиране отговорността на ТО.
86. Всички спорове, по и във връзка с ДТП, се разрешават чрез наличните процедури за разглеждане на жалби и за алтернативно решаване на потребителски спорове (АРС) от органи за АРС съгласно Закона за защита на потребителите (ЗЗП) – повече информация на www.kzp.bg, или от компетентния български съд.

Х. ФОРС-МАЖОР

87. При наличие на форсмажорни обстоятелства, поради които не може да бъде осъществен или изпълнен ТП, настъпили след пълно или частично заплащане на ТП от страна на ТО на своите контрагенти, ТО връща на ПТ или ПО равностойна сума на възстановената му от

партниращия доставчик на услуга (туроператор, хотелиер, превозвач и т.н./.

88. Надлежно доказателство за наличието на указаните по-горе обстоятелства и тяхната продължителност ще служат документите, издавани от компетентните органи в съответната държава.

XI. ДРУГИ УСЛОВИЯ

89. Всички уведомявания, съобщения и кореспонденция между страните, по и във връзка с изпълнение на ДТП, вкл. плащане на дължими суми, се извършват в офиса на ТО, където е сключен договора, чрез възможните комуникационни средства, и съобразено с посочените за ПО данни (вкл. ТПЛ), като при промяна ПТ незабавно уведомява ТО. Предоставена от ПТ информация е с приоритет пред тази от ТПЛ.
90. ТО осъществява своите контакти и уведомявания с подписалия ДТП ПТ, който декларира, че е информирал записаните ТПЛ за ТП по ДТП, както и че поема задължение надлежно да ги уведомява за ТП, съгласно ЗГ. Осъществяване на контакт и/или уведомяване от името на ТО на ПО по сключения ДТП, ползва и се отнася за всички останали, като ПО са длъжни взаимно да се информират.
ПТ следва да посочи лице и данни за контакт, при извънредни случаи с ПО.
91. Всички изменения и допълнения между ЛУКСУТУР БГ ЕООД и ПТ към сключения ДТП, се оформят в допустимата от закона форма.
92. Всеки ПО (вкл. ТПЛ), предоставя доброволно личните си данни на ЛУКСУТУР БГ ЕООД, с право да ги обработва за служебни цели, и да ги предоставя на контрагенти, при спазване на законовите изисквания.
93. ОУОТП са установени на основание чл. 298 от Търговския закон, неразделна част са от сключения ДТП и могат да бъдат допълвани чрез договаряне с клаузи и условия, отразени в писмен/електронен акт между страните по ДТП. Индивидуално уговорените от страните клаузи в ДТП се ползват с приоритет пред установените в ОУ.

Настоящите Общи условия за осъществяване на туристически пакети и свързани туристически услуги /ОУОТП/ са приети и одобрени от УПРАВИТЕЛИТЕ на ЛУКСУТУР БГ ЕООД на 23 Август 2018г., публикуват се на интернет сайта на Дружеството на адрес: www.luxutour.com и влизат в сила веднага, като се прилагат към сключваните с Дружеството ДТП.

Долуподписаният, ЕГН, декларирам, че получих екземпляр от настоящите подписани общи условия и копие на застрахователната полица "Отговорност на туроператора".

Потребител: