

Общи условия за туристическо пътуване

1. „ПО ПЛАНИНИ И ГОРИ“ ЕООД

1.1 Туристическа агенция "По планини и гори" ЕООД с ЕИК 206106382 е еднолично дружество,

със седалище: гр. Враца ж.к. Дъбника бл. Орбита 10 вх.А ет.4 ап.12

ел.поща: stanth@poplaninigori.com

сайт poplaninigori.com

тел.: +359 889 215 722

Дружеството е лицензиран Туроператор, извършващ своята дейност по електронен път и притежава:

Удостоверение за туроператорска дейност № РК-01-8139 / 30.06.2020 г.

и застраховка "Отговорност на туроператора"; № 130524i0000566 - издадена от ЗК. "Лев инс" АД

Едноличен собственик, Управител и Планински водач е Станой Арабаджиев - Тони.

1.2 Предмет на настоящите общи условия е предоставянето от „По планини и гори“ ЕООД (Наричан по нататък Туроператор) на организирани пътувания с обща цена на потребител/и, срещу заплащане на уговорената цена от страна на потребителя/ите.

1.2.1 В качеството си на Туроператор „По планини и гори“ ЕООД публикува на сайта всички свои и/или на негови партньори туристически програми, към които ще се прилагат настоящите Общи условия, както и специалните условия, предвидени във всяка отделна оферта.

1.3 „Потребител на организирани индивидуални или групови туристически пътувания с обща цена“ е лице:

- което сключва договор за туристическо пътуване с обща цена, или
- което дава съгласие да сключи договор за туристическо пътуване с обща цена, или
- от чието име и/или в чиято полза е сключен или е постигнато съгласие да бъде сключен договор за туристическо пътуване, или
- в полза на което е прехвърлено туристическото пътуване с обща цена

2. РЕЗЕРВАЦИЯ ЗА ПРОГРАМИТЕ НА „ПО ПЛАНИНИ И ГОРИ“ ЕООД

2.1 Резервацията за участие в програмите на „По планини и гори“ ЕООД се извършва само чрез формата за регистрация на сайта <https://poplaninigori.com/>.

2.2 След получаване на резервацията, екипът на „По планини и гори“ ЕООД включва участника в списъка на съответната програма.

2.3 Преди да направи резервация, всеки участник следва да се запознае с тези общи условия. При резервиране на дадена програма се приема, че участникът е запознат с общите условия и се съгласява с тях.

2.4 Резервацията става действителна и мястото ви в избраното от вас пътуване е сигурно след заплащане на капаро на стойност 50% от цената на пътуването или заплащане на цялата сума за екскурзията.

2.5 Договорът за организирано пътуване може да бъде сключен и в електронна форма, когато касае предложение, публикувано на интернет страницата на туроператора, чрез поставяне на маркер в поле „Приемам общите условия и съдържанието на договора за организирано пътуване“ и при спазване на съответните изисквания на Закона за електронната търговия и на Закона за защита на потребителите.

3. ВИЗИ и ЛИЧНИ ДОКУМЕНТИ

3.1 Туроператорът се задължава да предоставя информация на потребителя за личните документи, необходими по време на пътуване според законодателството на съответната държава, в която ще се проведе дадена екскурзия.

3.2 Издаването на визи за съответната държава е в компетентност единствено на съответното Консулство и не се гарантира от Туроператора. В случай на отказ от страна на Консулството, внесените от Потребителя такси за изготвяне на виза, ще бъдат задържани съобразно изискванията на консулството при условие, че няма друго изискване, напр. предварително платена първа нощувка.

4. ЦЕНИ, ПЛАЩАНИЯ И СРОКОВЕТЕ, СВЪРЗАНИ С ТЯХ

4.1 Цените на екскурзиите в сайта на „По планини и гори“ ЕООД могат да бъдат обявени в Евро, Щатски долари или валутата на приемащата страна.

4.2 Обявените цени в USD (щатски долар) или друга валута се заплащат по централния курс на БНБ, в деня на плащането и се заплащат в Евро €.

4.3 Плащането се извършва само по банков път на сметката на Туроператора.

- Първа инвестиционна банка
- IBAN: BG09FINV91501017457796
- Банков код FINVBGSV
- Бенифициент: „По планини и гори“ ЕООД

4.4. Депозит - ако в програмата изрично не е упоменато друго,

4.4.1. Размерът на депозита е 50% от общата цена на екскурзията

4.4.2. Крайния срок за внасяне на депозита е до 1 седмица след резервацията

4.4.3. Неплатения в срок депозит автоматично се приема за отказ от резервацията.

4.5. Окончателното доплащане на туристическия пакет е не по-късно от:

4.5.1. Пътуване в България – 7 дена преди началото на екскурзията

4.5.2. Пътувания в чужбина – 14 дена преди началото на екскурзията.

4.5.3. или конкретен срок, изрично заложен в описанието на програмата.

4.6. Ако Потребителят е внесъл депозит, но не е заплатил общата цена на пътуването в установените срокове депозитът не се връща.

4.7 Цените са калкулирани по фиксинга на БНБ за съответната валута, към момента на плащането.

4.8 Туроператорът има право да увеличава цената на пътуванията в чужбина, ако стойността на транспортните разходи, размерът на таксите, свързани с пътуването, като летищни, пристанищни и други такси се увеличат след сключване на договора до началото на пътуването, както и ако се промени валутният курс от момента на сключване на договора до началната дата на пътуването. Промяната се изчислява по актуалния фиксинг на БНБ за съответната валута към конкретната дата на промяната. Дори да са налице горепосочените обстоятелства, Туроператорът няма право да увеличава цената 20 дни преди началото на пътуването.

4.9 В случаите, когато Туроператорът има право да увеличи цената на пътуването с повече от 5% по същите причини, изброени в т. 4.7. Туроператорът е длъжен да уведоми Потребителя за промяната в двудневен срок от настъпването ѝ, но не по-късно от 20 дни преди началната дата на пътуването. Потребителят има право да се откаже от договора, без да дължи неустойка или обезщетение, като в този случай той е длъжен да уведоми Туроператора за решението си в срок до три дни от получаване на уведомлението. В случай, че приеме така предложената увеличена цена, страните се задължават да сключат допълнително писмено споразумение към договора за организирано пътуване във връзка с промяна на пакетната цена.

4.10 Към всяка програма изрично е описано какво включва цената на програмата. Всички разходи, които не са изрично упоменати в раздел „Цената включва“ се считат за лични разходи и не се включват в цената на туристическия пакет.

4.11 В случая когато "По планини и гори" ЕООД предоставя информация за цените на услуги, които НЕ са включени в общата цена на пакета (например цени за входи в музеи, допълнителни екскурзии или храна), следва да се вземе предвид, че тези цени са ориентировъчни и фирмата не се обвързва с тяхната точност.

4.12 Туроператорът си запазва правото да предоставя отстъпки на клиентите си по свое усмотрение.

5. НЕУСТОЙКИ и АНУЛАЦИИ НА ПЪТУВАНЕ

5.1 В случай на отказ от пътуването и прекратяване на договора от страна на Потребителя за програми в България, Туроператорът удържа следните неустойки:

5.1.1. До 8 календарни дни преди датата на пътуването – без неустойки.

5.1.2. 7 и по-малко дни преди датата на пътуването – 100% от общата цена на организираното пътуване.

5.2 В случай на отказ от пътуването и прекратяване на договора от страна на Потребителя за програми в чужбина, с организиран сухопътен транспорт или без включен транспорт в пакетната цена, Туроператорът удържа следните неустойки:

5.2.1. До 15 календарни дни преди датата на пътуването – без неустойки.

5.2.2. 14 и по-малко календарни дни преди датата на пътуването – 100% от общата цена на организираното пътуване.

5.3 В случай на отказ от пътуването и прекратяване на Договора от страна на Потребителя, Туроператорът удържа следните неустойки по самолетните програми:

5.3.1. До 55 календарни дни преди датата на пътуването – без неустойки.

5.3.2. От 54 до 35 календарни дни преди датата на пътуването – в размер на 50% от внесения депозит.

5.3.3. От 34 до 20 календарни дни преди датата на пътуването – в размер на 100% от внесения депозит.

5.3.4. От 19 календарни дни до датата на пътуване – 100% от общата цена на организираното пътуване.

5.4 Прехвърляне на права.

5.4.1. Туристът има право да прехвърли правата и задълженията си по настоящия договор на трето лице, отговарящо на всички изисквания за пътуването, като уведоми за това туроператора в сроковете за отказ от пътуване, без да дължи неустойка от настоящия договор, като заедно с третото лице носи солидарна отговорност за задълженията по договора и заплаща разходите по прехвърлянето.

5.4.2. След изтичане на указания срок прехвърлянето на правата е с неустойка в съответствие с Общите условия.

6. ОТГОВОРНОСТИ И РЕКЛАМАЦИИ

6.1 Туроператорът не носи отговорност по неизпълнение или неточно изпълнение на настоящия Договор и не дължи неустойки, ако причините за това се дължат на:

6.1.1 Потребителят, в т.ч. неявяване от негова страна на определено за отпътуване място и време;

6.1.2 действия на трето лице, не свързано с изпълнението на Договора;

6.1.3 Форсмажорни обстоятелства – непреодолима сила е непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер, възникнало след сключването на договора, което не може да бъде предвидено или избегната от страна на Туроператора и неговите контрагенти при добросъвестно изпълнение на задълженията им. За непреодолимо събитие се счита: забавяне на гранични пунктове, усложнена обстановка по пътищата, пътен инцидент и катастрофа, вкл. стачки от страна на авиолинии и фериботни компании, всякакъв род проверки на граничните пунктове, проведени от контролните органи, отнемачи време повече от предвиденото, отказване на медицинска помощ на турист от групата, провеждащо се мероприятие, което ограничава придвижването на туристите до мястото на туристическите обекти и други изключителни обстоятелства. При тези случаи Туроператорът си запазва право на промени в програмата и на действия според конкретната ситуация;

6.1.4 за услуги, които Потребителят е закупил индивидуално на място, а не чрез негов представител;

6.1.5 при загубени лични документи от страна на Потребителя, екскурзоводът/водачът може да съдейства, без да нарушава предвидената като време туристическа програма. При забравени вещи в хотела, направените разходи за телефон и други са за сметка на Потребителя.

6.1.6 Туроператорът не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение или неточно изпълнение на договора, които се дължат на Потребителя, включително когато поради алкохолно или наркотично опиянение възпрепятства изпълнението на програмата. Туроператорът не носи отговорност и не дължи никакви компенсации или неустойки, ако поради хулигански прояви от страна на Потребителя, Туроператорът му е отказал изпълнението на услуги или се е наложило да го отстрани изцяло от туристическата програма, като се документира с протокол от присъстващи на място служебни лица или други туристи.

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

6.3 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.

6.4 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 /четирнадесет/ 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.

6.5 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.6.3.

7. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

7.1 Права и задължения на ТУРОПЕРАТОРА.

7.1.1. Туроператорът носи пълна отговорност за качеството на всички туристически услуги включени в програмата в съответствие с условията по договор.

7.1.2. Туроператорът има сключена застраховка „Отговорност на Туроператора“ по чл. чл. 97(1) от ЗТ при „ЗАСТРАХОВАТЕЛНО ДРУЖЕСТВО ЛЕВ ИНС“ АД с полица № 13052310000576

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

7.1.4. 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 дни преди началната дата на пътуването. Приемането на промените се удостоверява с допълнително споразумение към договора.

7.1.5. Туроператорът има право да увеличи договорената обща пакетна цена на пътуването най-късно 20 /двадесет/ дни преди началната дата на пътуването като своевременно уведоми за тази промяна Потребителя при увеличаване на:

7.1.5.1. Транспортните разходи, в т.ч. на горивото;

7.1.5.2. Увеличаване размера на такси, свързани с ползвани услуги по договора като летищни, пристанищни и други такси;

7.1.5.3. Промяна в обменния валутен курс, относим към договора в периода между сключването му и датата на отпътуването.

7.1.5.4. Промяна на цената с по-малко от 8% се смята за незначителна и не е основание за отказ от пътуване.

7.1.6. Туроператорът се задължава да информира в писмена форма Потребителя за промяната в общата цена в срок от 2 дни след възникване на обстоятелствата по чл. 2.1.7.

7.1.7. Туроператорът има право да отмени пътуването, ако не е набран необходимия минимален брой участници 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.

7.1.8. В случаите на стачка, отмяна на полет или фалит авиокомпания, както и при ненабиране на минималния брой на участници по програмата по изрично желание на Потребителя, Туроператорът може да предложи осъществяване на

пътуването с друга авиокомпания или с по-малък брой участници. В този случай Туроператорът посочва цена на пътуването, валидна при променените условия.

7.1.9. Туроператорът не носи отговорност, 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. Туроператорът не възмездява и не компенсира туристите за разходи извън туристическия пакет. Туроператорът не поема разходи, свързани с консумацията на храни и напитки извън стандартния пансионат, посочен в договора.

7.1.10. 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.

7.1.11. 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.

7.1.12. В случай, че Потребителят не извърши плащания в установените срокове се счита, че той желае да прекрати договора с произтичащите от това последици, съгласно разпоредбите на раздел 5.

7.1.13. 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.

7.1.14. Туроператорът има право във всеки един момент от пътуването едностранно да откаже да предостави част от включените в пакета услуги без да дължи неустойки или обезщетения в случай, че туристът с поведението си създава сериозен риск за сигурността или удобството на останалите туристи, на служители или съконтрагенти на туроператора или на държавни или общински служители в приемащата страна или за успешното продължаване на пътуването. В този случай Туроператорът не дължи връщане на платени от Потребителя суми по договора, ако тези суми са заплатени на трети лица-контрагенти на Туроператора и по правилата на тези трети лица съответните суми не подлежат на връщане, и има право на обезщетение за всички причинени му от неправомерното поведение на туриста вреди.

7.1.15. Туроператорът не носи отговорност 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 и др. подобни.

7.2 Права и задължения на ПОТРЕБИТЕЛЯ

7.2.1. Потребителят се задължава да уведоми Туроператора незабавно при промяна на адреса, номера на личните документи или начина за комуникация посочени в този договор.

7.2.2. Потребителят се задължава да заплати в пълен обем и в установените в Договора срокове стойността на туристическите услуги.

7.2.3. Потребителят се задължава да спазва законите на страната, за която пътува.

7.2.4. Потребителят, който възнамерява да извърши пътуване и престой в страни с повишен риск от инфекциозни заболявания, е длъжен да премине съответна профилактика съгласно международните медицински изисквания.

7.2.5. Потребителят се задължава да осигури необходимите лични документи със съответната валидност за пътувания извън страната – лична карта със срок на валидност до крайната дата на пътуването или международен паспорт със срок на валидност 6 месеца от крайната дата на пътуването.

7.2.6. За деца под 18 г., пътуващи сами или с единия от родителите – освен необходимият документ за самоличност, допълнително се изисква нотариално заверена декларация от единия/двата 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 пътуването.

7.2.7. При промяна цената на пътуване или при промяна на някоя от основните клаузи на договора Потребителят има право да приеме промените или да откаже пътуването като:

7.2.7.1. Приеме промяната в общата цена, заплати дължимата сума по разликата и подпише на допълнително споразумение.

7.2.7.2. Откаже без да дължи неустойка или обезщетение ако увеличението на общата цена е с повече от 5%.

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

7.2.8. Потребителят има право да получи обезщетение за претърпени от виновно неизпълнение на програмата за туристическо пътуване от Туроператора вреди с доказан размер на същите освен в случаите, когато това се дължи на:

7.2.8.1. Действия на трето лице, не свързано с изпълнение на договора, които не могат да се предвидят или избегнат.

7.2.8.2. Непреодолима сила или събитие, което не може да се предвиди или избегне от страна на Туроператора.

7.2.9. 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.

7.2.10. Потребителят има право да прехвърли правото си на пътуване на трето лице, отговарящо на всички изисквания за пътуването съгласно сроковете описани в раздел 5.

7.2.11. Потребителят е длъжен да спазва точно обявените начални часове за отпътуване и да се явява в състояние и външен вид, които му позволяват да участва в пътуването и които не причиняват неудобство на останалите туристи и на служителите на туроператора и неговите съконтрагенти. В случай, че поради изложените причини за туриста или за туроператора възникнат допълнителни разходи, същите се поемат изцяло от Потребителя.

7.2.12. Потребителят е длъжен да предостави информация в писмен вид (на stanth@ropplaninigori.com) за здравословното си състояние на Туроператора в случай, че страда от хронични или вродени заболявания, които могат да застрашат живота му по време на пътуването. В случай на инцидент, свързан със хронично или вродено заболяване на Потребителят, за което Туроператора не е уведомен по описания ред, Туроператорът или неговите изпълнители не носят отговорност.

8. РЕД ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

8.1 Всяка от страните има право да поиска изменение или да прекрати Договора във връзка със съществени изменения на обстоятелствата, при които е сключен Договора. Страната, поискала изменението, доказва наличието на съществени изменения в обстоятелствата, налагащи исканата промяна.

8.2 Всички споразумения между страните, с които се изменя или прекратява действието на договора за организирано пътуване, се сключват в писмена форма.

9. ДРУГИ УСЛОВИЯ

9.1 Настоящите Общи условия са изготвени в съответствие със Закона за туризма и българското законодателство.

9.2 Всички изменения и допълнения между страните в писмен вид се смятат за неразделна част от договора.

9.3 Всички спорове по изпълнението на Договора за организирано пътуване ще се решават по взаимно съгласие на страните. В случай, че не постигнат съгласие, споровете между страните ще се решават от компетентният български съд.

9.4 Общите условия са неразделна част от Договора за организирано пътуване на „По планини и гори“ ЕООД.