

## **ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПЪТУВАНЕ С „НОВА ТУРС“**

### **II. ЦЕНИ И ПЛАЩАНЕ**

1. Плащането на закупени туристически пакети или услуги се извършва в лева, в брой или по банков път по сметка на Туроператора. За извършено плащане ще се считат: плащанията в брой срещу надлежно оформен документ от служители на Туроператора и плащанията по банков път, с които е заверена сметката на Туроператора. В случай на плащане по банков или електронен път Потребителят трябва да предостави банкова сметка, на която следва да бъде преведена сумата в случай на отказ от изпълнение на услугата. Връщането на суми на територията на България е за сметка на Туроператора, а извън България – за сметка на Потребителя.
2. Депозит: Ако не е упоменато друго в офертата за конкретния туристически пакет или туристическа услуга, размерът на депозита е 30% (тридесет процента) от общата цена на пакета и/или услугата. Потребителят внася депозита в момента на подписването на договора за продажба на туристически пакет, освен ако не е упоменат друг срок. Резервации, за които не е внесен депозит в уговорения срок се считат за невалидни. За резервации с начална дата на пътуването по-малко от 14 (четиринадесет) дни се внася пълната сума по резервацията. Депозитът има значение на задатък по смисъла на чл.92 от ЗЗД.
3. Окончателно плащане: не по-късно от 14 (четиринадесет) дни преди датата на пътуване, освен ако не е упоменато друго в офертата за конкретния туристически пакет или туристическа услуга.
  - 3.1. Туроператорът има право едностранно да увеличи цената на туристическия пакет при наличието на една от следните причини: при покачване на цените на горивата, при промяна на стойността на транспортните разходи, изменение на размера на данъците или таксите върху включените в договора пътнически услуги, наложени от трета страна, която не участва пряко в изпълнението на туристическия пакет, включително туристически такси, такси за кацане или такси за отвеждане към или слизане от борда в пристанища и летищата, промяна на валутните курсове, възникнали след подписването на договора до датата на заминаване. Пътуващият има право на съответно намаление на цената на туристическия пакет, ако има намаление на специфичните разходи, посочени в предходното изречение. В случай на намаление на цената туроператорът има право да приспадне направените от него административни разходи от сумата, която ще възстанови на пътуващия. При поискване туроператорът предоставя на пътуващия доказателства за направените административни разходи.
  - 3.2. Във всеки случай увеличението/намалението на цената може да бъде извършено не по-късно от 20 (двадесет) дни преди започване на изпълнението на туристическия пакет и е възможно само ако туроператорът е уведомил пътуващия по ясен и разбираем за него начин, с обосновка за увеличението/намалението и метода на изчислението му.
  - 3.3. Ако Туроператорът направи значителна промяна в някои от съществените клаузи на договора за туристически пакет, той е длъжен да уведоми Потребителя в двудневен срок от възникване на обстоятелствата, но не по-късно от 20 (двадесет) дни преди началната дата на пътуването. Промяна в цената с повече от 8% (осем процента) се счита за значителна промяна на договора. Замяна на хотела или заведение за хранене и развлечения с друг от същата или по-висока категория без промяна на цената или замяна на транспортно средство с друго от същата или по-висока категория или класа не се счита за промяна на Договора.
4. Потребителят се задължава да уведоми Туроператора за решението си относно направените значителни промени в срок до 3 (три) дни след получаване на уведомлението за това, но не по-късно от 7 (седем) дни преди началната дата на пътуването. В случай, че потребителят не отговори в посочения срок ще се счита, че приема направените промени.
5. В случая на т. 3.3. Потребителят може да се откаже от договора без да дължи неустойка или обезщетение като има право да избира една от следните възможности:
  - 5.1. Да му бъде предложен друг туристически пакет или услуга от същото или по-високо качество;
  - 5.2. Да му бъде предложено друг туристически пакет или услуга от по-ниско качество, като в този случай Туроператорът е длъжен да му възстанови разликата в цената между отмененото и предложеното пътуване;
  - 5.3. Да прекрати договора, без да заплаща такса за прекратяване на договора, като всички платени суми му се възстановяват в 14-дневен срок, считано от датата на получаване от Туроператора на уведомлението за прекратяване на договора.
6. Цената, заплатена за настаняване се отнася само за лицата, вписани в договора за продажба на туристически пакет. Ако друго лице е допуснато от Потребителя в помещенията, резервирани от Потребителя, то той е отговорен пряко за това към съответния хотел.
7. Цените, публикувани в уебсайта на Туроператора [www.novatoursbg.com](http://www.novatoursbg.com), са валидни към датата на публикуването им, като Туроператорът си запазва правото да ги променя.
8. Последващо намаление на цените, в резултат на специални оферти, са валидни само за посочения период и не могат да бъдат прилагани за вече направени и потвърдени резервации.

### **ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ**

#### **III. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ТУРОПЕРАТОРА**

1. Туроператорът носи отговорност за изпълнението на туристическите услуги, включени в договора за туристически пакет, независимо от това, дали тези услуги се изпълняват от него, или от други доставчици на туристически услуги. Не са в сила и не съществуват никакви други устни или писмени договорки, предварителни договори, описания на услуги или условия, различни от описаните в договора.
2. ТУРОПЕРАТОРЪТ е длъжен по чл. 97, ал.1 или 2 от ЗТ да има и да предостави на Потребителя сертификат от лицензираната застрахователна компания. Нова Турс БГ ЕООД има сключена застраховка „Отговорност на Туроператора“ със Застрахователно Дружество Евроинс АД, седалище и адрес на управление: гр. София, бул. "Христофор Колумб" 43, тел. 070017241, застрахователна полица № 03700100002970, сключена на 02.11.2020 г. Със застрахователно покритие 25 000 лв.
3. да осигури сключването на доброволна или задължителна застраховка „медицински разходи при болест и злополука на туриста“ на Потребителя за пътуванията извън страната по стандартните условия на застрахователното дружество, като предостави на Потребителя оригинал на застрахователната полица преди началото на пътуването. Покрити рискове по застраховката са: медицински разходи впоследствие злополука или заболяване, съгласно общите условия на застрахователното дружество. По искане и за сметка на Потребителя може да го застрахова за други рискове по време на пътуването срещу допълнително заплащане. В случай, че Потребителят избере различна застраховка от предложената му от Туроператора или има съществуваща такава, той е длъжен да предостави на Туроператора копие от застрахователната полица, която се прилага към договора за продажба на туристически пакет.
4. Туроператорът предоставя на потребителя своевременно, преди започване на изпълнението на туристическия пакет, необходимите документи за ползване на туристическите услуги, включени в пакета, като програма, по която ще се осъществи изпълнението на туристическия пакет, разписки,

ваучери, билети и други; информация за часовете на отпътуване по разписание и когато е приложимо - информация за крайния срок за регистрация за качване на борда на превозното средство; информация за часовете по разписание на междинните спирания, транспортните връзки и пристигането; име, телефон за връзка и / или ел. поща на местния туроператор / ако има такъв / или представител, както и дежурен телефон на българския туроператор с цел пътуващия да има бърза и ефикасна комуникация и да получи пълно съдействие при затруднения или оплакване, установено от него в хода на изпълнение на туристическия пакет.

5. 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 ТУРОПЕРАТОРЪТ в писмен вид.

#### **IV. ПРАВА НА ТУРОПЕРАТОРА**

1. 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 по дни и часове, без това да променя по същество съдържанието на програмата.

2. При неспазване на сроковете за депозит и доплащане; неспазване на срока на представяне на необходимите документи; нередовни документи или отказ от пътуване от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ независимо от причините, ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да анулира туристическия пакет и да удържи неустойки, както следва:

От деня, следващ деня на записването до 60-тия ден преди датата на заминаване – 10% от основната цена на пътуването на турист.

От 59-тия ден до 10-тия ден преди датата на заминаване – 30% от основната цена на пътуването на турист.

От 9-тия ден до датата на заминаване – 100% от общата цена на пътуването на турист.

3. Смяна на дата за туристическия пакет се счита за отказ от пътуване. В тези случаи влизат в сила посочените при отказ от пътуване неустойки. Неявяването на туриста на мястото на тръгване, неявяването на туриста за интервю в Консулски отдел, когато това е необходимо, или нарушението на срока за доплащане от страна на туриста се счита за отказ от пътуване. В тези случаи в сила влизат посочените неустойки. Всички откази от пътуване се извършват лично, като се представят в писмена форма в офиса, в който е записан туристът.

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

4.1 Действия на трето лице, несвързано с изпълнението на договора, които не могат да се предвидят или избегнат;

4.2 Непреодолима сила или събитие, което не може да се предвиди или избегне от страна на ТУРОПЕРАТОРА и/или неговите контрагенти при добросъвестно изпълнение на техните задължения. По време на пътуването като такива се считат влошени метеорологични условия, усложнена обстановка по пътищата, забавяне на гранични пунктове, оказване на помощ на турист, събития, предполагащи компроментиране на част от програмата във връзка с национални и религиозни празници, масови обществени мероприятия, стачки, военнополитически конфликти и ограничения, природни бедствия, промяна в работното време на музеи и обекти, техническа авария или проблем с превозното средство по време на път и други изключителни обстоятелства. При тези случаи ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото на разместване на елементи и промени в програмата и на действия според конкретно възникналата ситуация, без агенцията да носи отговорност и да дължи неустойки за това.

5. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение или неточно изпълнение на договора, които се дължат на потребителя, когато поради алкохолно или наркотично опианение възпрепятства изпълнението на програмата. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност и не дължи никакви компенсации или неустойки, ако поради хулигански прояви от страна на туриста, агенцията му е отказала изпълнението на услуги или се е наложило да го отстрани изцяло от туристическата програма, като това се документира с протокол от присъстващи на мястото служебни лица или други туристи

6. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за услуги, избрани, организирани и заплатени от ПОТРЕБИТЕЛЯ по време на провеждане на туристическия пакет, независимо от това, дали екскурзоводът съдейства за предоставянето на услугата или не.

7. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност пред туристите за съхранение на личния багаж, пари, ценности, документи и други, включително и оставени в стаята на хотела или превозно средство на паркинг. В подобни случаи екскурзоводът и агенцията съдействат на потърпевшия до степен, при която не се нарушава туристическата програма на цялата група. Търсене на забравени вещи се извършва от ПОТРЕБИТЕЛЯ за своя сметка.

8. 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, договорен в туристическия пакет.

9. Поведение на туристите

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

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

По време на движение на автобуса, всеки турист е задължен да пътува седнал. Ако в случай на неизпълнение на това изискване туристът претърпи инцидент, всички щети и отговорности са за негова сметка.

ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да променя транспортната фирма, осъществяваща пътуването, с оглед броя на записаните туристи по определена програма, без да променя цената, вида и категорията на транспортното средство. Настаняването в автобусите е срямо времето на подписване на договора, като за записани през Турагент се счита датата на получаване на договора от Туроператора. ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да променя местата за настаняване на ПОТРЕБИТЕЛЯ в превозното средство с цел настаняване на майки с деца, бременни жени, възрастни хора, хора в неравностойно положение, трудно подвижни и при наличие на други подобни обективни причини.

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

При заминаване по туристическа програма в града или мястото, където следва да се ношува, не се изчакват закъснели туристи и на тях не се възстановяват не консумираните услуги.

При отпътуване за друг град или място закъснели туристи се изчакват до 15 минути. Закъснелите догонват групата или се прибират в България за своя сметка. В тези случаи ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за последствията за тези клиенти и не възстановява средства за услугите, които не са консумирани

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

11. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност при промяна на стойността на допълнително заплатени транспортни услуги от страна на превозвача, които се оформят с отделен документ - билет, включително летищни и фериботни такси, такси за сигурност на летища, гари и др. транспортни обекти. Промяната в стойността на тези услуги не се счита за основание за отказ от пътуване. При евентуален отказ от пътуване на това основание влизат в сила неустойките от раздел IV т.2.

12. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност при забавяне поради независещи от него обстоятелства и непреодолими събития.

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

14. При закъснение или анулиране на полет ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ следва незабавно да уведоми ТУРОПЕРАТОРА с цел запазване на максимален брой елементи от договорения пакет.

15. В случаи, че ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ не е извършил плащане или е нарушил условията на записване съгласно общите условия, поместени в програмата, ТУРОПЕРАТОРЪТ има право без съгласието на ПОТРЕБИТЕЛЯ, да анулира заявената програма. В този случай ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност пред ПОТРЕБИТЕЛЯ и не дължи обезщетения или неустойки.

16. ОТМЯНА на пътуване от страна на ТУРОПЕРАТОРА. ТУРОПЕРАТОРЪТ има правото да отмени пътуване, когато:  
- не е набран необходимият минимален брой туристи за осъществяване на туристическия пакет;  
- това се дължи на непреодолима сила – явления, които не могат да се предвидят или избегнат от страна на ТУРОПЕРАТОРА или неговите контрагенти при добросъвестно изпълнение на техните задължения, като стачки, военнополитически конфликти, терористични действия, природни бедствия, епидемии, гранични неуредици и др.

В тези случаи ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност пред ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и не дължи обезщетения или неустойки, като възстановява всички внесени от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ суми.

При поява на непреодолима сила ПОТРЕБИТЕЛЯТ ще бъде незабавно уведомен в писмен вид. Внесената сума ще бъде възстановена в пълен размер след представяне на всички издадени документи от офиса, където е записан туристът.

17. В случаи на възникване на обстоятелства, възпрепятстващи ТУРОПЕРАТОРЪТ да изпълни услугите съгласно ДОГОВОРА в договорените срокове по независещи от ТУРОПЕРАТОРА причини, той може без съгласието на туристите без да носи отговорност за това да направи следните промени, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ приема, че не представляват значителна промяна в някоя от клаузите на договора:  
Да промени времето на заминаване, съответно на връщане, но не с повече от 24 часа;  
Да промени хотела, в който се настаняват туристите, с хотел от същата категория или по – висока при същите условия на настаняване и при същия пансионат;  
Да промени продължителността на програмата, но с не повече от 24 часа, като съответно промени и цената на програмата, съгласно действително направените разходи;  
Да направи промени в последователността на изпълнението на отделните елементи от програмата;

В тези случаи ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност пред ПОТРЕБИТЕЛЯ и не дължи обезщетения или неустойки.

18. В случаи на възникване на обстоятелства, възпрепятстващи ТУРОПЕРАТОРЪТ да изпълни услугите съгласно ДОГОВОРА в договорените срокове по независещи от ТУРОПЕРАТОРА причини, той има правото да предложи компенсация (замяна) на туристическа услуга, което се приема от ТУРИСТА само в случай, че е съгласен с така направената промяна на програмата на пътуването. Съгласието за компенсация (замяна) на туристическа услуга се изразява само в писмен вид.

В случай, че за изпълнението на така предложената компенсация (замяна) на туристическа услуга е необходимо съгласието на всички туристи от групата, замаяната на туристическата услуга влиза в сила единствено в случай, че с нея са съгласни всички пълнолетни туристи от групата без изключение.

В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не приема предложената компенсация на туристическа услуга, той има право на обезщетение до пълния размер на стойността на предварително заявената услуга.

В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ приема предложената компенсация на туристическа услуга с друга, която има същата или по-голяма стойност от предварително заявената услуга, ПОТРЕБИТЕЛЯТ изразява своето съгласие в писмен вид и потвърждава, че приема така предложената компенсация (замяна) и няма каквито и да е материални или морални претенции към ТУРОПЕРАТОРА по този повод.

В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ приема предложената компенсация (замяна) на туристическа услуга с друга, която има по-малка стойност от предварително заявената услуга, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право на обезщетение до разликата в стойността на предварително заявената услуга и действително предоставената услуга.

20. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност пред туриста при неиздаване на виза, когато това се изисква. При представяне на редовни документи и отказ на виза на туриста се възстановяват всички внесени суми с изключение на таксите за виза. При отказ на виза поради представяне на непълни, неточни и неверни документи, предишни провинения на туриста в съответната страна, неспазване на сроковете за представяне на документите, както и при неявяване на интервю в консулски служби, където това се изисква и за което туристът е писмено известен, програмата се анулира, като влизат в сила обявените неустойки. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за действия на гранични и митнически служби и не възмездява туристите, ако поради тези действия те са пропуснали едни или други услуги от предварително подготвената програма, независимо от пропуснатия обем от услуги.

21/ При отказ от пътуване на лица с чужди паспорти, поради визови или други документални проблеми, ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да удържи неустойки, според описаната в раздел IV, т. 2 схема.

22/ ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да обяви промоционални цени, предоставени от партньорите му или от самия него. Промоционалните оферти са в сила само за новозаписани туристи, при съответните условия, и не могат да бъдат повод за искане от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, или туристите по договора, за редуциране на цената или основание за рекламация.

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

## **V. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ:**

1. За да сключи договор, ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да представи необходимите документи и да заплати според датата депозит или пълната стойност на пътуването. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да спазва следните срокове за плащане:

30% - при подписване на договора

100% - 14 дни преди датата на отпътуване

Това са стандартни срокове. Възможни са програми, които да имат специални условия и цени и информацията за тях ще бъде надлежно описана в програмата и сайта на Туроператора. Тогава са валидни техните условия. На пример: "Early bookings"; "Beds on line"; "Non refundable"; "no change names allowed" и др. подобни.

2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да се яви лично в офиса, където е сключил настоящия договор, след неговото сключване, за да му бъде предоставена посочената в раздел II, т.3 предварителна информация преди началото на пътуването, съгласно изискванията на Закона за туризма. Тази информация се предоставя не по-късно от 7 /седем/ дни преди началото на пътуването. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не се яви в така определен срок, ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност затова, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е информиран.

3. При нанесени щети на ползваните хотели и превозни средства по време на туристическия пакет конкретният извършител или извършители поема/поемат материална отговорност за щетата, включително на място, когато това се изиска от потърпевшия. ТУРОПЕРАТОРЪТ не поема разходи по тази процедура и не дължи компенсации и обезщетения, при евентуална промяна на графика и съдържанието на туристическия пакет, включително и на туристи, които не са отговорни за щетата.

4. При неточно изпълнение на договора от страна на ТУРОПЕРАТОРА по време на пътуването и престоя, Пътуващият уведомява без необосновано забавяне туроператора за всяко несъответствие, установено при изпълнението на туристическата услуга, включена в договора за туристически пакет, като се отчитат конкретните обстоятелства за случая. Уведомяването трябва да се направи в писмена или друга подходяща форма, включително и чрез телефакс, електронна поща или друго техническо средство, което дава възможност то да бъде възпроизведено. При спор относно качеството и количеството на предоставените услуги от туристическия пакет, съгласно Закона за защита на потребителите, органът за алтернативно решаване на потребителски спорове, в чийто обхват попада търговецът е Обща Помирителна комисия към Комисията за защита на потребителите със седалище гр. София и район на действие територията на София, Софийска област, област Кюстендил и област Перник  
Адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А с интернет страница www.kzp.bg.

5. При неспазване на задълженията от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ ТУРОПЕРАТОРЪТ не гарантира изпълнението и качеството на туристическата програма.

## **VI. ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ:**

1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да получава информация по изпълнението на настоящия договор.

2. Съгласно Закона за туризма, при евентуална значителна промяна на Договора от страна на ТУРОПЕРАТОРА в някоя от съществените му клаузи, като се изключат промените посочени в раздел IV. т.17, ТУРОПЕРАТОРЪТ е длъжен пряко или чрез туристическия агент да уведоми Потребителя за промяната в 2-дневен срок от настъпването ѝ, но не по-късно от 10 дни преди началната дата на пътуването.

ПОТРЕБИТЕЛЯТ ИМА ПРАВО:

да приеме промените, което се удостоверява с допълнително писмено споразумение към договора, което отразява тяхното отражение върху цената, или да се откаже от договора без да дължи неустойка или обезщетение.

В този случай ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да избира една от следните възможности:  
- Друго пътуване от същото или по-високо качество, ако има такава възможност.

- Пътуване от по-ниско качество. В този случай ТУРОПЕРАТОРЪТ възстановява разликата в цената между отмененото и предложеното пътуване.

- Да бъдат възстановени всички платени от туриста суми по договора в 14-дневен срок от датата на уведомлението за отказ на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

3. Крайният срок, в който ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да се откаже от договора без да дължи неустойка и обезщетение за това, за автобусни програми и програми със собствен транспорт, е 10.00 часа на първия работен ден за ТУРОПЕРАТОРА ден, следващ деня, в който туристът е сключил настоящия договор. Крайният срок, в който ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да се откаже от договора без да дължи неустойка и обезщетение за това, за самолетни програми, е 10.00 часа на първия работен ден за ТУРОПЕРАТОРА ден, следващ деня, в който туристът е сключил настоящия договор. Това право е в сила, само в случай, че не са издадени самолетни билети за пътуването.

4. Пътуващият има право да прехвърли сключения от него договор за туристически пакет на друго лице, което отговаря на всички изисквания, приложими към сключения договор, след като е отправил до туроператора предизвестие на траен носител в разумен срок преди започването на изпълнението на туристическия пакет.

Предизвестие, отправено не по-късно от 7 дни преди започването на изпълнението на туристическия пакет, се смята за извършено в разумен срок.

Лицето, което прехвърля, и лицето, на което се прехвърля договорът за туристически пакет, 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.

Туроператорът информира лицето, което прехвърля туристическия пакет, за действителните разходи по прехвърлянето. Тези разходи не могат да са неоправдано високи и не могат да превишават действителните разходи, направени от туроператора във връзка с прехвърляне на договора за туристически пакет.

Туроператорът предоставя на лицето, което прехвърля договора за туристическия пакет, доказателства за разходите, таксите или за другите допълнителни разходи, произтичащи от прехвърлянето на договора за туристически пакет.

Срок, в който потребителят трябва да уведоми туроператора или туристическия агент, че преотстъпва своето пътуване на трето лице:

За автобусни програми:

А) без промяна на заявеното настаняване – от деня, следващ деня на записването до 61 дни преди датата на заминаване – без неустойка. От 60 дни до 3 работни дни преди датата на заминаване - ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер на 5 % от стойността на пътуването. След този срок преотстъпването на трето лице се счита за отказ от пътуване и влизат в сила посочените в IV. 2. неустойки.

Б) с промяна на заявеното настаняване – от деня, следващ деня на записването до 61 дни преди датата на заминаване – без неустойка. След този срок преотстъпването на трето лице се счита за отказ от пътуване и влизат в сила посочените в IV. 2. неустойки.

За самолетни програми: от деня, следващ деня на записването до деня на издаване на самолетния билет, но не по-късно от 91 дни преди датата на заминаване – без неустойка, ако не се променя заявеното настаняване. Промяна на настаняването при преотстъпване на трето лице след 90-ия ден се счита за отказ от пътуване и влизат в сила посочените в IV. 2. неустойки.

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

5. Турист има право да преотстъпи своето пътуване на ДРУГО ЛИЦЕ. В този случай влизат в сила условията, посочени в раздел IV, т. 2. Туристът се задължава незабавно да уведоми за това туристическия агент в писмена форма в офиса, където е записан, и заедно с него да представи всички изисквани документи за пътуването. Пътуването не може да бъде преотстъпено на лица, които нямат български паспорт, на лица със здравословни и други проблеми, които могат да попречат на туристическия пакет. Преотстъпването на място в туристическия пакет на ДРУГО ЛИЦЕ изисква сключване на договор със същите условия и ангажименти по пътуването, поети от титуляра до момента.

В случай, че турист преотстъпва своето пътуване на друго лице и от това произтича заплащане на глоби по вече оформени пътнически документи – самолетни, фериботни или автобусни билети, ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи отговорност по замяната на тези документи в пълния размер на тези глоби и дължи тяхното заплащане при сключването на договор с ТУРОПЕРАТОРА за туристическия пакет на ДРУГО ЛИЦЕ.

В случай, че турист преотстъпва своето пътуване на лице от противоположния пол и това поражда необходимостта от настаняване в единична стая, то автоматично с прехвърлянето на пътуването ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава с необходимата сума за доплащане. В случай на отказ за заплащане на така възникналото задължение, това се счита за отказ от пътуване и отговорността за това се носи изцяло от ПОТРЕБИТЕЛЯ. ПОТРЕБИТЕЛЯТ, който прехвърля своите права и задължения, и лицето, на което се прехвърля пътуването, са солидарно отговорни пред ТУРОПЕРАТОРЪТ за заплащане на общата цена по договора и на разходите, свързани с прехвърлянето.

6. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да направи рекламация при следните условия:

При несъответствие на туристическото обслужване с предварително обявените условия на програмата, туристът следва незабавно да уведоми в писмен или устен вид екскурзовода /представителя на приемащата страна, посочена върху ваучера. Служебното лице, получило рекламацията, е задължено да я документира, като изрично укаже датата на предявяването ѝ. Получилите рекламацията се стремят да разрешат възникналите проблем на място. В случай, че причините за неизпълнение на определен елемент от програмата не са били разрешени по време на самото пътуване, туристът има право в 14-дневен срок след установяване на несъответствието да предяви претенциите си.

## **VII. СПОРОВЕ И РЕКЛАМАЦИИ**

1. Всички спорове по изпълнение на договора ще се решават чрез преговори по взаимно съгласие на страните. В случай, че съгласието не може да бъде постигнато, споровете ще се отнасят за разглеждане пред компетентния български съд или пред органите за алтернативно решаване на потребителски спорове (АРС). Наличните процедури за разглеждане на жалби и за възможностите за алтернативно решаване на потребителски спорове (АРС) от органи за АРС съгласно Закона за защита на потребителите може да намерите на следната платформа за онлайн решаване на спорове съгласно Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (ОВ, L 165/1 от 18 юни 2013 г.): <http://ec.europa.eu/odr>

2. В случай, че по време на пътуването се установят факти на неизпълнение или неточно изпълнение на условията по договора, Потребителят се задължава в най-кратък срок да уведоми доставчика на услугите и Туроператора в писмена, устна или друга подходяща форма. 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 или устен вид в срок не по-късно от 14 (четирнадесет) дни от откриване на несъответствието с договореното, придружена с протокол, подписан от представител на приемащата туристическа агенция в съответната страна и/или от администрацията на обекта, предоставящи туристическата услуга и от самия Потребител.

3. Туроператорът се задължава в срок от 30 (тридесет) дни след получаване на рекламацията да даде своето становище на Потребителя.

4. Всякакви услуги закупени и платени на място от пътуващите лица следва да се предявяват директно към фирмата, която ги е предоставила. За такива услуги и за рекламации към такива услуги Туроператорът не носи отговорност.

## **VIII. РЕД ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА ЗА ПРОДАЖБА НА ТУРИСТИЧЕСКИ ПАКЕТ**

1. Всяка от страните има право да поиска изменение или да прекрати Договора във връзка със съществени изменения на обстоятелствата, при които е бил сключен Договора, а за всички неуредени въпроси се прилага Закона за туризма и приложимото българско законодателство.

2. Споразумение за изменение или уведомление за прекратяване на Договора ще се извършва в писмена форма.

## **IX. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИ ДАННИ**

1. Туроператорът гарантира, че предоставените от Потребителя лични данни се обработват добросъвестно, законосъобразно и по прозрачен начин, като са защитени съгласно изискванията 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 данни и относно свободното движение на такива данни и действащия ЗЗЛД, обработват се само във връзка със сключването и изпълнението на договора за продажба на туристически пакет, както и за реализиране на законните интереси на администратора на лични данни и се съхраняват по начин и в сроковете, съгласно действащите нормативни разпоредби.

2. Туроператорът събира и обработва информация за Потребителите единствено за целите, предвидени в настоящите Общи условия и Политиката за поверителност и защита на личните данни, която е достъпна и на страницата на туроператора: [www.novatoursbg.com](http://www.novatoursbg.com).

3. С приемането на настоящите Общи условия Потребителят се съгласява с обработването на личните му данни за целите на сключването и изпълнението на договора за продажба на туристически пакети от Туроператора.

4. Потребителят има право на достъп до отнасящите се за него лични данни, право да коригира и актуализира своите лични данни, право на изтриване (правото „да бъдеш забравен“), право на ограничаване на обработването, право на преносимост на данните, право да възрази срещу обработването, разкриването или използването на личните му данни, които права може да упражни по начин посочен в Политиката ни за поверителност и защита на личните данни.

5. При отказ на Потребителя да предостави личните си данни, Туроператорът няма да обработи резервацията и ще откаже да предостави заявените туристически услуги.

## **X. ДРУГИ РАЗПОРЕДБИ**

1. Договорът за продажба на туристически пакет важи единствено по отношение на изрично описаните в него услуги. Предоставянето на допълнителни услуги извън описаните в договора се извършва по отделно споразумение на страните и за тях потребителят дължи допълнително заплащане. В случай, че допълнително заявената туристическа услуга, извън този договор, не може да бъде предоставена поради обективни

причини, Туроператорът възстановява на туриста пълния размер на платената цена за нея. Неосъществяването на допълнителната туристическа услуга не може да доведе до отказ от страна на потребителя от договора за продажба на туристически пакет като цяло.

2. При необходимост Туроператорът осигурява предприемането на необходимите мерки в съответствие с:

Регламент (ЕО) № 1107/2006 на Европейския парламент и на Съвета от 5 юли 2006 г. относно правата на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен транспорт, наричан по-нататък "Регламент (ЕО) № 1107/2006,

Регламент (ЕС) № 181/2011 на Европейския парламент и на Съвета от 16 февруари 2011 г. относно правата на пътниците в автобусния транспорт и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ, L 55/1 от 28 февруари 2011 г.), наричан по-нататък "Регламент (ЕС) № 181/2011", по отношение на лица с увреждания или с ограничена подвижност с цел пътуване с автобус;

Регламент (ЕС) № 1177/2010 на Европейския парламент и на Съвета от 24 ноември 2010 г. относно правата на пътниците, пътуващи по море или по вътрешни водни пътища, и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ, L 334/1 от 2010 г.), наричан по-нататък "Регламент (ЕС) № 1177/2010", по отношение на лица с увреждания или с намалена подвижност с цел пътуване по море или по вътрешни водни пътища.

### ***XI. ЗАСТРАХОВКА ОТМЯНА НА ПЪТУВАНЕ***

Туроператорът препоръчва на своите клиенти сключване на Застраховка "Отмяна на пътуване" по чл.80, ал.1, т.14 от Закона за туризма, покриваща разходите при анулиране на пътуването, при съкращаване и прекъсване на пътуването, поради здравословни причини на пътуващия или негови близки. Застраховката е доброволна и се сключва в деня на подписване на договора за организирано пътуване в агенцията, където се извършва записването.

### **XII. ВИЗИ**

1. За пътуванията в държави, за които се изискват визи за български граждани, Туроператорът предоставя на Потребителя информация в писмен вид или по друг подходящ начин. По писмена заявка на Потребителя, Туроператорът ще съдейства на Потребителя в подготовката на необходимите документи /резервации, ваучер, билети и др./ за издаване на съответната виза, както и да ги внесе в съответното посолство срещу съответната такса обработка. В този случай Потребителят е длъжен да предостави на Туроператора изискуеми от Посолството документи, както и да заплати таксите за визата, а също и за куриерските услуги, ако се налагат такива /например ако посолството не е в София/. Непредставянето на документите и незаплащането на таксите или невяването в посолството на лично интервю, ако е необходимо, се счита за отказ от пътуването по вина на Потребителя.

2. В случай на отказ от страна на Посолството, платените от Потребителя такси за издаване на виза, куриерските услуги /ако има/ и таксата обработка не се връщат. Размерът на таксите за издаване на визите и таксата обработка се посочват в съответната информация на Туроператора по чл. 82 от ЗТ.