

ОБЩИ УСЛОВИЯ НА "ДЖЪРНИ ГРУП" ООД ЗА ОРГАНИЗИРАНО ТУРИСТИЧЕСКО ПЪТУВАНЕ С ОБЩА ЦЕНА

I. ЗАПИСВАНЕ

Чл.1. (1).ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да се запише за туристическо пътуване, като направи резервация по телефон, по e-mail, чрез Интернет форма или Турагент. При извършване на резервация чрез Турагент, всички въпроси, свързани с пътуването, се уреждат от последния. Предоставената в офисите на ТУРОПЕРАТОРА информация, свързана с организираното туристическо пътуване, е актуалната и е с приоритет спрямо данните от други информационни източници (интернет сайта на ТУРОПЕРАТОРА, рекламни брошури, и т.н.).

(2) Направената от ПОТРЕБИТЕЛЯ резервация се пази 1 работен ден и е валидна след подписване на Договор за организирано туристическо пътуване и плащане на депозит в размер на 30/тридесет/ % на човек от дължимата сума. Останалата сума в размер на 70% се заплаща минимум 7 /седем/ работни дни преди началната дата на организираното туристическо пътуване, ако не е упоменато друго.

(3) Договорът за организирано туристическо пътуване (ДОТП) обвързва „Джърни груп“ ООД при извършено пълно плащане на цената по договора в срок.

(4) Лицето, направило резервацията, декларира и гарантира пред ТУРОПЕРАТОРА, че всички други лица, вписани в договора като участници в пътуването, са съгласни с условията на договора, и гарантира от свое име и от името на останалите лица, включени в пътуването, заплащането на цената по договора в срок.

II. ВИЗИ. МЕДИЦИНСКИ И ЗДРАВНИ ИЗИСКВАНИЯ

Чл.2. (1) За пътуванията в държави, за които се изискват паспорти и визи за български граждани, ТУРОПЕРАТОРЪТ е длъжен да предостави на ПОТРЕБИТЕЛЯ информация в писмен вид или по друг подходящ начин за паспортния и визовия режим, сроковете за получаване на необходимите документи и дължимите такси за издаване на визи.

(2) Дължимите такси за издаване на визите не са включени в цената на организираното туристическо пътуване и се дължат и заплащат допълнително от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

(3) При желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ТУРОПЕРАТОРЪТ може да съдейства за получаване на виза. В случай, че ТУРОПЕРАТОРЪТ подготвя и внася документите на ПОТРЕБИТЕЛЯ в съответното посолство, последният е длъжен да предостави на ТУРОПЕРАТОРА всички изискуеми от Посолството документи, както и да заплати предварително таксите за визата. Непредставянето на документи, незаплащането на таксите или неявяването в посолството на лично интервю, ако такова е необходимо, се счита за отказ от пътуването по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

(4) Издаването на виза за съответната държава е правомощие единствено на посолството ѝ и не се гарантира от ТУРОПЕРАТОРА. В случай на отказ от страна на Посолството да издаде виза на ПОТРЕБИТЕЛЯ и/или на някое от останалите лица, вписани като участници в пътуването в ДОТП, платените от ПОТРЕБИТЕЛЯ и/или

останалите лица, участници в пътуването такси за издаване на виза/и не се връщат. Размерът на таксите за издаване на визите се посочват в предоставената от ТУРОПЕРАТОРА информация по чл. 80 от ЗТ.

- (5) При ПОТРЕБИТЕЛИ - чужди граждани, които пътуват на територията на Република България, по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ и при наличие на възможност ТУРОПЕРАТОРЪТ оказва съдействие за влизане/напускане и престой в пределите на страната, включително за снабдяване с виза и/или други необходими документи, без да поема каквито и да е ангажменти, които са от компетентността на оторизираните държавни органи и институции или други трети лица. ПОТРЕБИТЕЛЯТ отговаря за редовността и валидността на своите документи за самоличност, включително задграничния паспорт.
- (6) ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да се запознае подробно с валутно-митническия режим и условията за влизане/напускане и престой на територията на Р България.

III. ЦЕНИ, СРОК И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

Чл.3. (1) Плащането на цената на организираното туристическо пътуване се извършва при спазване изискванията на ЗОПБ в лева, в брой или по банков път по сметката на ТУРОПЕРАТОРА и съобразно официалния фиксинг на БНБ в деня на плащането (в случай, че организираното пътуване е с цена обявена в лева и в чужда валута).

2. Ако в ДОТП не е уговорено друго, размерът на депозита, дължим от ПОТРЕБИТЕЛЯ е 30 % (тридесет процента) от общата цена на организираното туристическо пътуване. При липса на друга уговорка плащането на депозита се дължи в момента на подписването на ДОТП.
3. Окончателното заплащане на цената на организираното туристическо пътуване се дължи до 7 (седем) дни преди датата на пътуването, ако в ДОТП не е уговорено друго.
4. Уговорената в ДОТП обща цена за организираното туристическо пътуване може да бъде увеличена при спазване изискванията на чл.88 от ЗТ най-късно до 20 дни преди началната дата на пътуването.
5. Ранните записвания са валидни при резервация и заплащане на процент от общата цена съобразно обявените за всеки хотел промоционални условия.

IV. УВЕЛИЧЕНИЕ НА ЦЕНАТА НА ОРГАНИЗИРАНОТО ТУРИСТИЧЕСКО ПЪТУВАНЕ. ПРОМЕНИ В ДОТП. ОТМЯНА НА ПЪТУВАНЕТО

Чл.4 (1) Увеличение на цената на организираното туристическо пътуване е възможно в следните случаи: промяна на транспортните разходи /увеличение на цените на горивата/; промяна на летищни, пристанищни такси и др.; при промяна на валутния курс, относим към договора, в периода между датата на сключване на договора и датата на отпътуване.

- (2) Промяната в цената трябва да е икономически обоснована и да съответства на изменените разходи на ТУРОПЕРАТОРА.

- (3) При увеличение на цената на пътуването с повече от 5% или друга значителна промяна на основна клауза от ДОТП, ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава да информира пряко или чрез Туристическия агент писмено Потребителя в двудневен срок от възникване на обстоятелствата по предходната алинея но не по-късно от 10 дни преди началната дата на пътуването.
- (4) В тридневен срок от датата на получаване на уведомлението от ТУРОПЕРАТОРА, но не по-късно от 7 дни преди началната дата на пътуването, ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да отправи писмено волеизявление до ТУРОПЕРАТОРА за направен избор измежду следните възможности:
1. Да заяви, че приема промените в клаузите на ДОТП, да заплати дължимата допълнителна сума и да подпише допълнително писмено споразумение към договора.
 2. Да заяви, че се отказва от договора без да дължи неустойка или обезщетение, като в този случай ТУРОПЕРАТОРЪТ възстановява платените от ПОТРЕБИТЕЛЯ суми в 7 дневен срок от писменото уведомление за отказ от пътуването.
 3. Да заяви, че приема друго пътуване от същото или по-високо качество, когато ТУРОПЕРАТОРЪТ е в състояние да му предложи такова.
 4. Да заяви, че приема туристическо пътуване с обща цена от по-ниско качество, като в този случай ТУРОПЕРАТОРЪТ е длъжен да възстанови на ПОТРЕБИТЕЛЯ разликата в цената между отмененото и предложеното пътуване.
- (5) Цената на организираното пътуване може да се намалява.
- (6) ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да заплаща отделно допълнителните услуги, невключени в общата цена на организираното туристическо пътуване.

V. ЗАСТРАХОВАНЕ

Чл.5. (1) ТУРОПЕРАТОРЪТ декларира и гарантира, че има сключена валидна застраховка по чл.42 от ЗТ с ЗД „ЛЕВ ИНС“. Сертификатът за сключения договор се предоставя на Потребителя преди началото на пътуването.

(2) ТУРОПЕРАТОРЪТ извършва задължително медицинско застраховане на ПОТРЕБИТЕЛЯ при пътуване извън пределите на Република България, когато то е включено в общата цена на пътуването. Застраховката е валидна за времето на пребиваване в чужбина, посочено в договора, по стандартни условия на съответното застрахователно дружество. ТУРОПЕРАТОРЪТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ оригинал или копие на застрахователната полица преди началото на пътуването.

(3) По искане на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ТУРОПЕРАТОРЪТ срещу допълнително заплащане може да го застрахова и за други рискове по време на пътуването. ТУРОПЕРАТОРЪТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ възможност за сключване на допълнителна застраховка “Отмяна на пътуване” по чл. 80, ал.1, т.14 от Закона за туризма, покриваща разходите за анулиране на пътуването, за съкращаване и прекъсване на пътуването, поради здравословни причини на пътуващия, негови близки, неотложно явяване на дело, съкращаване от работа и др. Стойността на застраховката се изчислява на база крайна дължима сума по договора, като значение има възрастта на ПОТРЕБИТЕЛЯ. В зависимост от нея стойността на застраховката е между 3% и 8% върху общата цена от

ДОТП. Застраховката се сключва в деня на подписване на договора за организирано туристическо пътуване и заплащане на стойността на застраховката.

- (4) ПОТРЕБИТЕЛИ, навършили 65 годишна възраст, се застраховат задължително със завишена застрахователна премия. В тези случаи всеки ПОТРЕБИТЕЛ се задължава да доплати разликата в стойността на застраховката.
- (5) ПОТРЕБИТЕЛИ, навършили 80 годишна възраст, следва да се застраховат самостоятелно в лицензирано застрахователно дружество.
- (6) При пътуване със собствен транспорт, ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да се застрахова за своя сметка, ако в ДОТП не е изрично уговорено, че общата цена на пътуването включва и застраховка.
- (7) В случаите, в които общата цена на пътуването не включва медицинска застраховка и ПОТРЕБИТЕЛЯТ не се застрахова самостоятелно за своя сметка, ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за разходи за лечение в чужбина, репатриране и др.

VI. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ТУРОПЕРАТОРА

Чл.6.(1) ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава да предостави на Потребителя заплатените от него туристически услуги, включени в Договора за организирано туристическо пътуване.

- (2) ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да развали договора, без да дължи неустойки, ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не извърши плащания в установените срокове и по този начин прояви недобросъвестност при изпълнение на своите задължения. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е внесъл депозит, но не е извършил в установените срокове плащанията до пълния обем на общата цена на пътуването, депозитът не се възстановява.
- (3) ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да промени превозвача с друг при настъпване на причини, които правят невъзможно или нецелесъобразно посоченият в договора превозвач да изпълни задълженията си.
- (4) ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да извърши замяна на хотела с такъв от същата категория или по-висока в същия курорт без промяна на общата цена, заплатена от ПОТРЕБИТЕЛЯ в случаи на дублиране на резервация, затваряне на съответния хотел или направен в последния момент отказ на хотела да приеме туристите.
- (5) ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да промени часа на тръгване при промяна на превозвача или настъпване на други обективни причини, които налагат това, като уведоми своевременно ПОТРЕБИТЕЛЯ.
- (6) При пътуване с автобус, ТУРОПЕРАТОРЪТ настанява ПОТРЕБИТЕЛЯ в превозното средство съобразно датата на записване за пътуването, подписване на ДОТП и заплащане на депозит. ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да променя мястото за настаняване на ПОТРЕБИТЕЛЯ в превозното средство с цел настаняване на майки с деца, инвалиди, бременни жени, възрастни лица и при други подобни.
- (7) В случаите, когато не е събран посочения в ДОТП минимум от ПОТРЕБИТЕЛИ за начално отпътуване от съответен град, ТУРОПЕРАТОРЪТ уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в 7 дневен срок преди началната дата. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ от своя страна се придвижват за своя сметка и индивидуално до населеното място, от което има потвърдено

отпътуване. При невъзможност за отпътуване от друго населено място и тотална анулация на програмата от страна на ТУРОПЕРАТОРА, на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се възстановява пълната стойност на пътуването.

- (8) ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да прави промени по своите туристически продукти: хотел, превозно средство, дата и час на отпътуване, маршрут, ако това не влияе съществено на туристическата услуга.
- (9) В случаите, в които общата цена на пътуването не включва медицинска застраховка и ПОТРЕБИТЕЛЯТ не се застрахова самостоятелно за своя сметка, ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за разходи за лечение в чужбина, репатриране и др.
- (10) Ако в ДОТП е посочен минимален брой участници за конкретното организирано туристическо пътуване, ТУРОПЕРАТОРЪТ може да отмени същото, като уведоми за това писмено ПОТРЕБИТЕЛЯ не по-късно от 7/седем/ дни преди началото на пътуването и му възстанови платените суми по ДОТП в пълен размер.

VII. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Чл.7.(1) ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да заплати пълния размер на цената на организираното туристическо пътуване в уговорените в ДОТП срокове.

- (2) ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен при пътуванията извън България да осигури необходимите лични документи /задграничен паспорт, лична карта/, оформени в съответствие със законите на посещаваната страна и на Република България.
- (3) ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да спазва указанията на ТУРОПЕРАТОРА по време на пътуването, включително и да се явява навреме на уточнените от представителя/ партньора на ТУРОПЕРАТОРА сборни места.
- (4) ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да спазва законодателството и обичаите на страната, за която пътува.
- (5) ПОТРЕБИТЕЛЯТ декларира, че не е бежанец и няма да претендира придобиване на статут на такъв в страна от маршрута на туристическото пътуване.
- (6) Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е лице, което няма навършени 18 години и ще пътува в чужбина със собствен задграничен паспорт, то се задължава да осигури и да представи пред граничните власти на Република България нотариално заверена декларация от двамата родители, че са съгласни да пътува сам в посочената страна на посочената дата (ако непълнолетният пътува заедно с един от родителите си, необходимо е той да притежава нотариално заверено съгласие от другия родител).
- (7) В срок между 10 и 7 работни дни преди началото на пътуването ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да посети офиса или да се свърже по удобен за него начин с ТУРОПЕРАТОРА, за да му бъде предоставена информацията по чл.86 от ЗТ, включваща следните данни: името или фирмата, адреса и телефонния номер на представител на ТУРОПЕРАТОРА в посещаваното място, а при липса на представител - данни за установяване на контакт с организациите в посещаваното място, които могат да окажат съдействие на ПОТРЕБИТЕЛЯ при възникване на затруднение; когато няма такава организация, на ПОТРЕБИТЕЛЯ се предоставя телефонен и факс номер или адрес на електронна поща за връзка с ТУРОПЕРАТОРА/Туристическия агент; времето и местата на междинните спирания и връзки; вида на използваните транспортни средства; застраховките,

свързани с изпълнението на договора. Когато периодът между сключването на договора и началната дата на пътуването е по-кратък от 7 работни дни, информацията се предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ при сключването на ДОТП.

- (8) ПОТРЕБИТЕЛ, който възнамерява да извърши пътуване и престой в страни с повишен риск от инфекциозни заболявания, е длъжен да премине съответна профилактика и ваксинации съгласно международните медицински изисквания.
- (9) Потребителят може да прехвърли правата и задълженията си по ДОТП на трето лице, което отговаря на всички изисквания за осъществяване на пътуването, като предварително уведоми за това писмено ТУРОПЕРАТОРА или Туристическия агент не по-късно от 20 дни преди началната дата на пътуване. ПОТРЕБИТЕЛЯТ, който прехвърля своите права и задължения, и лицето, на което се прехвърля пътуването, са солидарно отговорни пред ТУРОПЕРАТОРА за заплащане на общата цена по ДОТП и на разходите, свързани с прехвърлянето. Третото лице-приобретател е длъжно да декларира, че е съгласно с условията на ДОТП и приложенията към него, настоящите Общи условия, както и че е запознато с информацията за пътуването преди да приеме прехвърлянето.

Прехвърляне на права върху самолетни екскурзии не е възможно.

При пътуване с резервация за ранно записване за всяка промяна на участник в пътуването или дата на пътуване, ако такива са възможни, се дължи и заплаща такса съобразно обявените от съответния хотел условия или предвиденото в ДОТП.

VIII. НАСТАНЯВАНЕ

Чл.8. (1) Настаняването в хотелите при пристигане се извършва след 14.00 часа, а освобождаването на стаите- до 12.00 часа, освен ако в ДОТП е посочено друго или ако ТУРОПЕРАТОРЪТ е уведомил предварително ПОТРЕБИТЕЛЯ за други часове на настаняване и освобождаване на стаите.

- (2) Преди настаняване и след крайния час за освобождаване на стаите ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да ползва никакви услуги в хотелите, освен ако заплати допълнително ползваните такива.
- (3) Броят на храненията се определя в зависимост от броя на резервираните и заплатени нощувки при съответния режим: само закуска, закуска и вечеря или All Inclusive (всичко включено).
- (4) ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи лична отговорност за неизпълнение или злоупотреба с режима на хранене.
- (5) При настаняване на трима души в стая с три легла, ТУРОПЕРАТОРЪТ не гарантира наличието на стандартни три легла, т.к. третият човек ползва отстъпка от цената. Трети възрастен или деца се настаняват в стандартно легло, само ако се заплати фамилна стая или апартамент.
- (6) Настаняването в стая с изглед към морето или стая в основната част на хотела се извършва, ако за това е заплатено предварително от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

IX. НЕУСТОЙКИ И ИМУЩЕСТВЕНА ОТГОВОРНОСТ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Чл.9. (1) ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да се откаже от пътуването, като уведоми писмено за това ТУРОПЕРАТОРА. Анулацията на пътуването се извършва от лицето, сключило ДОТП.

(2) В случай на отказ от пътуване от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ТУРОПЕРАТОРЪТ удържа от платените от ПОТРЕБИТЕЛЯ суми по ДОТП следните неустойки, ако в ДОТП няма предвидени друго:

а) при отказ от пътуване, направено до 3 дни след внасяне на депозит, не се удържат неустойки.

б) при отказ от пътуване в чужбина, направено след изтичане на срока по б."а" и до 60 дни преди началната дата на пътуването - неустойка в размер на депозита

в) при отказ от пътуване в чужбина, направено по-малко от 45 дни преди началната дата на пътуването – неустойка в размер на 100% от общата стойност на пътуването;

г) В случай на отказ от пътуване с резервация за ранно записване или промоция се дължи неустойка в размер на 100% от платената сума.

(3) При анулация на пътуването поради болест или други лични причини, свързани с ПОТРЕБИТЕЛЯ, включително и поради непредставяне на необходими документи за издаване на виза/незаплащане на визови такси/неявяване за лично интервю в съответното посолство, той губи платените на ТУРОПЕРАТОРА суми съобразно сроковете за анулация и размерите на неустойките по предходната аления, респективно дължи доплащане на неустойка, в случай, че платените по ДОТП суми не я покриват.

(4) В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не се яви навреме в деня на отпътуване, ТУРОПЕРАТОРЪТ удържа от платените от ПОТРЕБИТЕЛЯ суми неустойка в размер на 100

% от общата стойност на пътуването.

(5) В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ прекрати пътуването през времетраенето му по свое желание, всички допълнителни разходи, включително и транспортните, са изцяло за негова сметка, като в този случай ТУРОПЕРАТОРЪТ не дължи връщане на част от цената на пътуването.

(6) При анулация на самолетни билети ТУРОПЕРАТОРЪТ удържа 100% от общата стойност на билетите или респективната неустойка съгласно анулационните условия на конкретния авиопревозвач. ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да си удържи направените разноски от платените от ПОТРЕБИТЕЛЯ суми.

(7) В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ се окаже бежанец или няма виза за съответната държава - дестинация на туристическото пътуване и бъде депортиран с регулярен полет или по друг начин до Република България или друга държава, всички разходи по това депортиране са изцяло за негова сметка. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава освен това да обезщети всички понесени от ТУРОПЕРАТОРА вреди вследствие депортирането.

(8) Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ извърши нарушение на законодателството на страна, в която се осъществява пътуването, включително Република България, и/или прояви неуважително отношение към социалния строй, обичаите, традициите, религиозните вярвания, несъблюдаване на правилата за лична безопасност, той носи пълна имуществена, административна и наказателна отговорност за

допуснатите от него нарушения на нормативните разпоредби и установените морални правила на страната на туристическото пътуване, включително и за неизползваните вследствие на това туристически услуги.

- (9) ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност и не дължи връщане на платената цена за туристическото пътуване, ако на ПОТРЕБИТЕЛЯ бъде отказана възможността да напусне или влезе в страна, в която се осъществява пътуването, включително Република България, и/или възможността за превоз в превозно средство или престой в хотел.

Х. ИМУЩЕСТВЕНА ОТГОВОРНОСТ НА ТУРОПЕРАТОРА

Чл.10 (1) В случай на неизпълнение или неточно изпълнение на задълженията на ТУРОПЕРАТОРА по ДОТП и причинени вследствие на това вреди на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ТУРОПЕРАТОРЪТ дължи на ПОТРЕБИТЕЛЯ обезщетение в размер на действително претърпените и доказани вреди. Максималният размер на обезщетението е стойността на заплатеното от ПОТРЕБИТЕЛЯ пътуване.

- (2) ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение или неточно изпълнение на ДОТП, ако причините за това се дължат на:

а) ПОТРЕБИТЕЛЯ;

б) действия на трето лице, несвързано с изпълнението на ДОТП;

в) непреодолима сила или събитие, което не може да бъде предвидено или избегнато от страна на ТУРОПЕРАТОРА и неговите контрагенти при добросъвестно изпълнение на задълженията им.

- (3) ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност пред ПОТРЕБИТЕЛЯ в случай на отмяна, забавяне или изменение на сроковете и условията на пътуването, в случай, че те не зависят от ТУРОПЕРАТОРА, и се дължат на забавяне/анулиране на самолетни полети по технически или метеорологични причини; забавяне/анулиране/прекъсване на пътуването поради наличие на лични или форсмажорни обстоятелства; загуба или повреждане на багаж по време на пътуването; анулация на туристическото пътуване, дължащо се на трети лица-собственици и/или оператори на местата за настаняване и др.

- (4) ТУРОПЕРАТОРЪТ гарантира, че предоставяната в офисите му информация за условията на предлагания туристически продукт е пълна, обективна и точна. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за допуснати печатни грешки на информацията на сайта му и в рекламните му материали.

- (5) Към датата на сключване на ДОТП ТУРОПЕРАТОРЪТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ информация за възможностите за допълнителни услуги по време на пътуването във вида, предоставен му от чуждестранния контрагент и не носи отговорност за верността ѝ, както и за последващи промени в тази информация.

- (6) ТУРОПЕРАТОРЪТ може да отмени пътуването при наличие 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 /платени застраховки, глоба за върнати билети, визови такси и

др./ . Извършените фактически разходи се удостоверяват с надлежно оформени документи.

- (7) Форсмажорни или независещи от ТУРОПЕРАТОРА обстоятелства, които го освобождават от отговорност, са следните: влошени метеорологични условия; усложнена обстановка на пътищата, забавяне на гранични пунктове, оказване на помощ на турист, национални и религиозни празници, масови обществени мероприятия, стачки, военнополитически конфликти и ограничения, природни бедствия, промяна в работното време на музеи и обекти, технически проблем или авария с превозното средство непосредствено преди пътуване или по време на пътуване и други изключителни обстоятелства. Като непреодолима сила или събитие по време на пътуването или непосредствено преди него, се счита явление, което не може да се предвиди или избегне от страна на туроператора или неговите контрагенти при изпълнение на техните задължения. При тези случаи ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото на разместване на елементи и промени в програмата и на действия според конкретно възникнала ситуация, без ТУРОПЕРАТОРЪТ да носи отговорност и да дължи неустойка за това.
- (8) ТУРОПЕРАТОРЪТ не отговаря за изчезване, загубване, повреждане на багажа на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

XI. СПОРОВЕ И РЕКЛАМАЦИИ

Чл.11. (1) Всички спорове и рекламации по сключването и изпълнението на ДОТП и настоящите общи условия се решават по взаимно съгласие между страните. В случай, че такова не може да бъде постигнато, същите се отнасят за разглеждане и решаване към компетентния български съд.

- (2) В случай на неизпълнение/неточно изпълнение на ДОТП, ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен незабавно да уведоми и запознае писмено ТУРОПЕРАТОРА или Туристическия агент с възникналия проблем, или да се свърже с ТУРОПЕРАТОРА на телефон 02 954 42 30 или на електронна поща: booking@journeygroup.bg с цел предприемане на съвременни мерки и оказване на съдействие за решаване на проблема.
- (3) Рекламациите на ПОТРЕБИТЕЛЯ във връзка с предоставените му по време на пътуването услуги следва да се предявят на място пред представител на ТУРОПЕРАТОРА или неговия партньор на мястото на пътуването. Ако претенциите на ПОТРЕБИТЕЛЯ не бъдат удовлетворени, той следва да изиска съставяне на тристранен протокол, удостоверяващ рекламацията и подписан от ПОТРЕБИТЕЛЯ, представител на ТУРОПЕРАТОРА/партньора на ТУРОПЕРАТОРА и представител на администрацията на обекта, предоставящ рекламираната туристическа услуга.
- (4) ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за рекламации, свързани с услуги, които са закупени и платени на място от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. Рекламациите към тези услуги следва да се предявяват към фирмата, от която са закупени, или към лицето, което ги е предоставило.
- (5) Неудовлетворените на място рекламации на ПОТРЕБИТЕЛЯ следва да бъдат предявени пред ТУРОПЕРАТОРА не по-късно от 7 дни след края на организираното

туристическо пътуване и следва да са придружени от копие от съставен по реда на ал.3 по-горе тристранен протокол.

- (6) ТУРОПЕРАТОРЪТ дава писмено становище по предявените пред него рекламации на ПОТРЕБИТЕЛИ в 30 дневен срок от получаването им.
- (7) Рекламации, които не са заявени от ПОТРЕБИТЕЛЯ на място и/или не са предявени в срока по ал.5, няма да бъдат разглеждани от ТУРОПЕРАТОРА.

ХІІ.ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ

Чл.12 (1) ТУРОПЕРАТОРЪТ декларира и гарантира, че предоставените от ПОТРЕБИТЕЛЯ лични данни са защитени съгласно ЗЗЛД, обработват се и се съхраняват в съответствие с разпоредбите на приложимите нормативни разпоредби.

- (2) Когато ДОТП е сключен чрез Турагент, ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да се обръща първо към него за информация, както и при евентуално възникнали проблеми и/или рекламации, и само при невъзможност за разрешаването им-към ТУРОПЕРАТОРА.
- (3) Настоящите Общи условия подлежат на промяна с 30-дневно предизвестие до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, обявено на сайта на ТУРОПЕРАТОРА.