

ОБЩИ УСЛОВИЯ КЪМ ДОГОВОР ЗА ТУРИСТИЧЕСКИ ПАКЕТ №

I. ЗАПИСВАНЕ

Чл. 1. (1) Записването за туристически пакет е възможно да се осъществи в офисите на Туроператора, чрез туристически агент в страната, онлайн на уебсайта на Туроператора <https://emerald.bg/> или по телефона.

(2) С резервацията /регистрация за пътуване/ Потребителят/Пътуващият прави обвързващо предложение да бъде сключен договор за туристически пакет. Заявителят на пътуването е отговорен за всички задължения по договора от страна на туристите, които е заявил и за които извършва резервацията.

(3) В срок от 48 часа от получаване на резервацията Туроператорът може:

1. да потвърди резервация, респективно сключването на договора за туристически пакет или
2. да предложи алтернативни възможности, в случай, че местата са изчерпани.

(4) Договорът се сключва с получаването на потвърждение за сключване на договора за туристически пакет и/или копие от договора за туристически пакет, предоставено от Туроператора (туристическия агент) на Потребителя/Пътуващия на траен информационен носител (напр. на хартия или по електронната поща, посочена от Потребителя/Пътуващия).

(5) В случай че плащането на депозит не бъде получено от Туроператора в указания в програмата срок, договорът се счита за прекатерен от Потребителя/Пътуващия, а за Туроператора възникват правата по чл.17 от настоящите общи условия.

II. ВИЗИ

Чл. 2. За пътуванията в държави, за които се изискват визи за български граждани, Туроператорът е длъжен да предостави информация в писмен вид или по друг подходящ начин, включително приблизителни срокове за получаване на визи и информация относно здравните изисквания на избраната за пътуване държава.

III. ЦЕНИ И ПЛАЩАНЕ

Чл. 3. (1) Плащането се извършва в лева, в брой, онлайн или по банков път и съобразно официалния фиксинг на БНБ в деня на плащането. Особености при онлайн плащания през уебсайта:

- Плащане с дебитна/кредитна карта посредством V-pos. Видовете карти, които се приемат са дебитни, кредитни и бизнес карти Visa, Mastercard и bCard. Транзакциите се осъществяват посредством програмите за сигурност MasterCard Identity check и VISA. От гледна точка на сигурност, максималната сума за плащане с карта е 25000 лв. Не съхраняваме данни за банковите карти, използвани за плащане чрез сайта. При необходимост от връщане на сума, платена с банкова карта, сумата се възстановява по картата, с която е извършено плащането.

Ако не е упоменато друго, в това число и на интернет страницата на Туроператора, съответно в предварителната информация за туристическия пакет, представена на Потребителя/Пътуващия преди обвързването му с договора, размерът на депозита, дължим от Потребителя/Пътуващия е в размер на 30 % (тридесет на сто) от общата цена на туристическия пакет. Потребителят/Пътуващият внася депозита в момента на сключването на този договор, ако не е упоменат друг срок, в това число и на интернет страницата на Туроператора, съответно в предварителната информация за туристическия пакет, представена на Потребителя/Пътуващия преди обвързването му с договора.

(2) Окончателно плащане на съответния туристически пакет се извършва 20 (двадесет) дни преди датата на пътуването, ако не е упоменато друго, в това число и на интернет страницата на Туроператора, съответно в предварителната информация за туристическия пакет, представена на Потребителя/Пътуващия преди обвързването му с договора.

(3) Записването за туристически пакет с включена отстъпка за хотелско настаняване е валидно при резервация и плащане, направени в рамките на обявените за всеки хотел дати, срокове и условия.

(4) Потребителят/Пътуващият има право да прехвърли сключения от него договор за туристически пакет на друго лице, което отговаря на всички изисквания, приложими към сключения договор, само след като е отправил предизвестие до Туроператора на траен носител по смисъла на параграф 6, т.68г от Закона за туризма - хартия, DVD дискове, карти с памет, твърди дискове, електронна поща и др., в срок не по – малко от 7 дни преди започване на изпълнението на туристическия пакет. Лицето, което прехвърля, и лицето, на което се прехвърля договора за туристически пакет са солидарно отговорни за заплащане на оставащата част от сумата по договора, ако има такава и на всички допълнителни такси, налози или други допълнителни разходи, произтичащи от прехвърлянето. Туроператорът информира лицето, което прехвърля туристическия пакет, за действителните си разходи, във връзка с прехвърлянето.

(5) Лицето, на което се прехвърля договора, декларира върху същия, че приема прехвърлянето и е съгласно с условията на договора и приложенията към него, както и, че е запознато с информацията за пътуването преди приемането на прехвърлянето. Лицето, което прехвърля договора, декларира върху същия, че прехвърля всички права и задължения по него. Потребителят/Пътуващият е наясно, че съществува обективна невъзможност за прехвърляне на договора за туристически пакет, когато поради наличие на визов режим е невъзможна смяна на името на Потребителят/Пътуващият.

(6) След сключване на договора увеличението на пакетната цена е възможно, при условие, че туроператорът е уведомил пътуващия писмено, включително и на предоставения електронен адрес за кореспонденция, но не по-късно от 20 дни преди датата на пътуването при наличието на една от следните причини:

- Промяна в цената на превоза на пътници, което е в следствие на промяна в цената на горивото или други източници на енергия;

- Промяна в размера на данъците и таксите върху сключените в договора туристически 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 на пристанища и летища, или обменни курсове, отнасящи се за туристическия пакет.

(6.1) Горивна такса по автобусни програми:

- Обявените цени са калкулирани на база 2.50 лв. за 1 литър.
- При увеличение на цената на горивото до 9,99% спрямо базовата цена, няма да се начислява горивна такса - При увеличение равно или надвишаващо 10% спрямо базовата цена ще бъде въведена горивна такса
- При увеличение на цената на горивото от 10 % до 19,99 % спрямо базовата цена, размерът на горивната такса на турист за пътуване по тази програма ще бъде 10.00 лв.
- На всяко следващо увеличение на горивото с 10% спрямо базовата цена, сумата се мултиплицира

(7) Пътуващият има право на намаление на цената на туристическия пакет, съответстващо на всяко намаление на разходите по ал. 6, когато намалението е настъпило след сключването на договора до започване на изпълнението на туристическия пакет.

(8) Когато увеличението на цената по ал. 6 надхвърля 8 на сто от общата цена туристическия пакет, се прилага следното:

- В срок не по-късно от 7 дни, считано от датата на уведомлението, Потребителят/Пътуващият има право да приеме предложената промяна или да прекрати договора без да заплаща такса за прекратяване на същия.
- В случай, че използва правото си за прекратяване, Потребителят/Пътуващият има право да приеме туристически пакет-заместител със същото или по-високо качество, ако Туроператорът предлага такъв.
- За избягване на всякакво съмнение, в случай, че Потребителят/Пътуващият е получил надлежно уведомлението за увеличението на пакетната цена по смисъла на настоящия текст, включително и на посочения от него електронен адрес за кореспонденция, но не е възразил в указания срок, съответно не е уведомил Туроператора кое от посочените свои права ползва, страните приемат, че същият е съгласен с извършената промяна, като Потребителят/Пътуващият се задължава да заплати разликата на Туроператора.
- В случай на прекратяване на договора, Потребителят/Пътуващият има правата по чл.88, ал.6 от ЗТ.

(9) Допълнителните услуги, които не са включени в основната цена на организираното пътуване, се заявяват и заплащат допълнително при сключване на договора, като възможностите и промените за тези услуги са описани към всяка програма. Заявяването на допълнителни услуги се явява необходимо условие за тяхното приемане.

IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ

Чл.4. (1) Туроператорът се задължава:

1. Да предостави в съответствие с Общите условия по този договор туристическите услуги, заплатени от Потребителя/Пътуващия.

2. За пътуванията извън страната да осигури задължителна Медицинска застраховка на Потребителя, когато тя е включена в пакетната цена, по стандартните условия на застрахователните дружества: ЗК "ЛЕВ ИНС" АД, „Алианц България“ и други и да предостави на Потребителя/Пътуващия оригинал или копие на застрахователната полица по застраховката преди началото на пътуването.

(2) По искане на Потребителя/Пътуващия и срещу доплащане Туроператора може да го застрахова и за други рискове по време на пътуването.

(3) Потребители/Пътуващи, навършили над 70 годишна възраст се застраховат задължително със завишена застрахователна премия. В тези случаи всеки Потребител/Пътуващ се задължава да доплати разликата в стойността на застраховката.

(4) Потребители/Пътуващи, навършили над 85 години следва да се застраховат самостоятелно срещу доплащане.

(5) Туроператорът предлага на Потребителя /Пътуващия възможност за сключване на застраховка "Отмяна на пътуване", срещу допълнително доплащане, което е в зависимост от цената на закупения пакет и срока на анулация и условията на конкретното застрахователно дружество, с което туроператора има сключен договор.

Чл.5. Ако Потребителят/Пътуващият не извърши дължимите към Туроператора плащания в установените срокове, туроператорът има право да развали договора след като даде на потребителя подходящ срок за изпълнение с писмено предупреждение, че след изтичането на срока ще счита договора за развален. При разваляне на договора туроператорът има правата съгласно чл.17, ал. 2 и ал.3.

Чл.6. Договорът за туристически пакет може да бъде сключен и в електронна форма, когато касае предложение, публикувано на интернет страницата на туроператор или туристически агент, чрез поставяне на маркер в поле "Приемам общите условия и съдържанието на договора за туристически пакет" и при спазване на съответните изисквания на Закона за електронната търговия и на Закона за защита на потребителите.

Чл.7. Туроператорът има сключен договор за застраховка Отговорност на туроператора, със ЗК "ЛЕВ ИНС" АД гр.София, бул. „Симеоновско шосе“ №67А, с полица № 13062210000758/30.06.2023г., копие от която е неразделна

част от Договора.

Чл.8. (1) 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.

(2) Туроператорът има право да извърши замяна на хотела с такъв от същата или по-висока категория в същия курорт без промяна на общата цена заплатена от Потребителя/Пътуващия, в случаите на дублирана резервация, затваряне на съответния хотел или нежелание в последния момент на хотела за приеме туристи.

Чл.9. (1) Туроператорът си запазва правото да промени часа на тръгване при промяна на превозвача или настъпване на други обективни причини, които налагат това и са извън неговата воля, като уведоми своевременно Потребителя/Пътуващия. При пътуване с автобус, точният час и място на отпътуване от България, рег. номер на транспортното средство и телефона на съпровождащия представител от страна на Туроператора се потвърждават три дни преди датата на отпътуване.

(2) Когато пътуването е с автобус, настаняването в превозното средство се извършва според датата на записване на всеки турист.

(3) Страните постигат съгласие, че Туроператорът в дните с висока натовареност, като официални празници и др., може да наема транспортни средства на лицензирани превозвачи, извън обявените в програмата.

Чл.10. (1) Туроператорът си запазва правото да променя местата за настаняване на Потребителя / Пътуващия в превозното средство с цел настаняване на майки с деца, бременни жени, възрастни хора и при наличие на други подобни обективни причини.

(2) В случаите, когато не е събран необходимият минимум от туристи за начално отпътуване от съответен град, те се уведомяват от Туроператора в 7 (седем) дневен срок преди началната дата. В този случай Потребителите/Пътуващите могат за своя сметка индивидуално да се транспортират до населено място, от което има потвърдено отпътуване.

(3) При невъзможност за отпътуване от друго населено място на Потребителите / Пътуващите се възстановява пълната стойност на пътуването при условията на всяка една от програмите.

Чл.11. Потребителят / Пътуващият се задължава:

1 При пътувания извън България да осигури необходимите валидни лични документи /задграничен паспорт, лична карта/, оформени в съответствие със законите на посещаваната страна и на Р България.

2 Ако Потребителят/Пътуващия е лице, което няма навършени 18 години и което ще пътува в чужбина със собствен задграничен паспорт, то трябва да представи нотариално заверена декларация от двамата родители, че са съгласни със заминаването му 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).

3 Да заплати в пълен обем и в установените в настоящия Договор срокове стойността на туристическите услуги.

4 Да спазва законите на страната, за която пътува.

5 Потребителят / Пътуващият, 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.

V. НАСТАНЯВАНЕ

Чл.12. (1) Настаняването в хотелите при пристигане се извършва след 14.00 часа, а освобождаването на стаите до 12.00 часа, като часовете на настаняване и освобождаване са в зависимост от политиката на всеки хотел. Преди настаняване или след напускане съобразно обявените часове и съгласно правилата на всеки хотел не се ползват никакви услуги в хотелите или същите се ползват срещу допълнително заплащане.

(2) 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.

(3) Извън включените в пакета услуги и хранения Потребителят/Пътувачият има право да ползва услугите, предлагани в хотела, само след допълнителното им заплащане на място.

(4) При настаняване на трима души в стая с три легла не се гарантира наличието на стандартни три легла. Трети възрастен или деца се настаняват в стандартно легло, само ако се заплати фамилна стая или апартамент. Номенклатурата на стаите е съобразно одобрената такава на съответния хотел.

(5) Настаняването в стаи с изглед към морето или стаи в основната част на хотела се извършва само в случаите, когато е обявено доплащане за това и е заплатено предварително в офисите или представителствата на Туроператора.

VI. ОТГОВОРНОСТ

Чл.13. 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.

Чл.14. Туроператорът може да отмени пътуването, ако не е набран необходимия минимален брой участници сроковете и по начина, изрично указан съответната програма, в Договора за туристически пакет или ако отмяната се дължи на непреодолима сила. В тези случаи Туроператорът не носи отговорност за неизпълнението на Договора като възстановява всички плащания, които е получил от Потребителя/Пътувачия или от негово име.

Чл.15. (1) Туроператорът не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение или неточно изпълнение на настоящия Договор, ако причините за това се дължат на:

1. Потребителя;

2. Действия на трето лице, несвързано с изпълнението на Договора, които не могат да се предвидят или

3. 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. Такива се считат влошени метеорологични условия, усложнена обстановка по пътищата, забавяне на граничните пунктове, оказване на помощ на турист, национални и религиозни празници, масови обществени мероприятия, стачки, военни конфликти, и ограничения, природни бедствия, промяна на работно време на музеи и обекти, продължителност на изчакването на ферибот, причинена от случайни събития, техническа авария или проблем с превозното средство по време на път, обявена пандемия, епидемична обстановка, противоепидемични мерки и други изключителни обстоятелства. Като непреодолима сила или събитие по време на пътуването или преди него, се счита явление, което не може да се предвиди или избегне, от страна на Туроператора или неговите контрагенти при добросъвестно изпълнение на техните задължения. В тези случаи Туроператорът си запазва правото на разместване на елементи и промени в програмата и на действия според конкретно възникналата ситуация, без да носи отговорност и да дължи неустойка за това. В хипотезата на случайно събитие или

непреодолима сила, освен в хипотезата на ноторно известни факти, като обявена пандемия, епидемична обстановка, противоепидемични мерки в страната или в мястото на дестинацията, страната, която се позовава на същите следва да представи надлежен документ/сертификат др./, който удостоверява форсмажор, издаден от органа по правилата на местната компетентност на държавата, за която е налице хипотеза на форсмажор. При спазване на тези правила и представяне на съответния документ, Туроператорът се задължава да изпрати на Потребителя сума, равностойна на възстановената от партниращия контрагент/туроператор, хотелиер и т.н./, в срок от 10 работни дни, считано от датата на получаването ѝ, освен ако закона не предвижда по –дълъг срок.

(2) Туроператорът не носи отговорност пред туристите за съхранение на личния багаж, пари, ценности, документи и други, включително оставени в стая на хотел или студио. В подобни случаи туроператора лично или чрез негови контрагенти съдейства на потърпевшия до степен, при която не се нарушава туристическата програма на цялата група. Търсене на забравени вещи се извършва от Потребителя/Пътуващия за негова сметка.

(3) Туроператорът не носи отговорност, не възмездява и не компенсира пътуващи, които са се отказали от консумация на отделни услуги ли по свое желание са се отклонили от програмата и по тази причина са пропуснали едни или други услуги. Туроператорът не възмездява и не компенсира пътуващи за разходи извън туристическия пакет. Туроператорът не поема разходи, свързани с консумацията на храни и напитки извън стандартния пансионат, договорен в туристическия пакет.

Чл.16. Допускането на лица на територията на съответната държава е в компетенциите на граничните служби. В случай на отказ Потребителя/Пътуващия да бъде допуснат до територията на съответната държава, Туроператорът не носи отговорност и не дължи възстановяване на суми по договора, както и обезщетения. Туроператорът не носи отговорност и не дължи връщане на суми по договора, ако Потребителят/Пътуващият не вземе участие в пътуването поради това, че не разполага с редовни документи.

Чл.17. (1) Потребителят има право да прекрати договора за туристически пакет по всяко време преди изпълнение на настоящия Договор.

(2) Когато Потребителят/Пътуващият прекрати договора съгласно ал. 1, ако не е уговорено друго в условията по конкретната програма, той дължи на туроператора стандартна такса за прекратяване на договора, изчислена на въз основа на момента, в който се прекратява договорът, както следва:

1. При пътуване в чужбина:

- ако прекратяването е направено до седмия работен ден след сключването на Договора и в случай че договорът е сключен повече от 30 дни преди датата на отпътуване, таксата за прекратяване е в размер на таксата за резервация – 50 лева на човек. За всяка промяна след първоначалното записване се удържа такса в размер на 50 лв. Последната е дължима, ако Потребителят/Пътуващият прекрати/анулира пътуването си по своя инициатива до 30 дни преди датата на отпътуване; ако презапише/промени датата си на пътуване; ако откаже или добави нов пътуващ по вече направена резервация.
- ако прекратяването е направено до 25 дни преди датата на отпътуване, таксата прекратяване е в размер на 30% от цената на организираното пътуване в лева.
- ако прекратяването е направено до 20 дни преди датата на отпътуване, таксата прекратяване е в размер на 50% от цената на организираното пътуване в лева;
- ако прекратяването е направено до 14 дни преди датата на отпътуване, таксата прекратяване е в размер на 80% от цената на организираното пътуване в лева;

- ако прекратяването е направено по-малко от 14 дни преди датата на отпътуване, таксата прекратяване е в размер на 90% от цената на организираното пътуване в лева.

2. При пътуване в страната:

- ако прекратяването е направено до седмия работен ден след сключването на Договора, Пътуващият не дължи такса прекратяване, в случай че Договорът е сключен повече от 20 дни преди датата на настаняване;
- ако прекратяването е направено до 14 дни преди датата на настаняване, таксата прекратяване е в размер на депозита, но не по-малко от 20% от общата стойност;
- ако прекратяването е направено до 7 дни преди датата на настаняване, таксата прекратяване е в размер на 50 % от общата стойност;
- ако прекратяването е направено до 3 дни преди датата на настаняване, таксата прекратяване е в размер на 80 % от общата стойност;
- ако прекратяването е направено по-малко от 3 дни преди датата на настаняване, таксата прекратяване е в размер на 90 % от общата стойност.

3. При пътуване с круиз:

- ако прекратяването е направено до седмия работен ден след сключването на Договора, Пътуващият не дължи такса прекратяване, в случай че договорът е сключен повече от 35 дни преди датата на пътуване;
- ако прекратяването е направено до 35 дни преди датата на пътуване, таксата прекратяване е в размер на депозита, но не по-малко от 30% от общата стойност;
- ако прекратяването е направено до 21 дни преди датата на пътуване, таксата прекратяване е в размер на 85 % от общата стойност;
- ако прекратяването е направено по-малко от 20 дни преди датата на пътуване, таксата прекратяване е в размер на 90 % от общата стойност;

(3) Туроператорът си запазва правото вместо горе упоменатата стандартна такса за прекратяване да поиска по-високо индивидуално изчислено обезщетение, като представи доказателства, че са възникнали по-високи разходи отколкото е съответната приложима стандартна такса.

(4) За пътувания в страната се прилагат неустойките в по чл.17, ал.2, т.2, освен ако неустойката за конкретно избрания хотел е в различен размер и при различни условия. В този случай се прилагат условията на конкретния хотел, информация за които е предоставена на Потребителя/Пътуващия преди сключване на настоящия договор.

(5) Потребителят/Пътуващият има право да прекрати договора преди започване на изпълнението на туристическия пакет, 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 за туристическия пакет, в който случай има право на пълно възстановяване на всички направени плащания за туристическия пакет, но няма право на допълнително обезщетение.

(6) Туроператорът има право да прекрати договора за туристически пакет и да възстанови на Потребителя/Пътуващия изцяло всички плащания, направени за туристическия пакет, без да дължи допълнително обезщетение, когато:

1. набраният брой участници за туристическия пакет е по-малък от минималния брой, посочен в конкретната програма, и туроператорът е уведомил пътуващия за прекратяването на договора в определения в договора срок,

но не по-късно от:

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

2. туроператорът е възпрепятстван да изпълни договора поради непреодолими и извънредни обстоятелства и е уведомил пътуващия за прекратяването на договора без необосновано забавяне преди започването на изпълнението на туристическия пакет.

(7) Туроператорът възстановява на Потребителя/Пътуващия всички дължими суми по ал. 5 и 6, а при прекратяване на договора за туристически пакет възстановява всички плащания, направени за пакета от пътуващия или от негово име, след приспадане на уговорената в ал. 2 такса за прекратяване на договора. Дължимите суми или плащания се възстановяват на пътуващия без необосновано забавяне и при всички случаи не по-късно от 14 дни след прекратяването на договора за туристически пакет.

(8) В случай, че Потребителят/Пътуващият прекрати своята почивка/екскурзия/ през времетраенето ѝ по свое желание, в резултат на свои лични причини и собствено решение, всички допълнителни разходи, включително и транспортните са за негова сметка. В този случай не може да има претенции за връщане на част от стойността на заявените услуги.

VII. СПОРОВЕ И РЕКЛАМАЦИИ

Чл.18. (1) Всички спорове, касаещи изпълнение на настоящия договор, се решават по взаимно съгласие на страните. В случай, че съгласието не може да бъде постигнато, те ще се отнасят за разглеждане в компетентен български съд, алтернативно по правилата на чл.13, ал.2 , т.1 и 2 от Договора за туристически пакет, относно информацията, предоставена от Туроператора на Потребителя за решаване на спорове извън съответния съд, в тава число и алтернативно решаване на спорове.

(2) 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.

(3) Потребителят/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. Потребителят/Пътуващият е длъжен да извърши всичко подходящо, така че да допринесе за отстраняване на несъответствието и да бъдат сведени до минимум евентуалните последващи щети или изцяло да бъдат избегнати.

(4) Потребителят/Пътуващият има право да отправя съобщения, искания или жалби във връзка с изпълнението на туристическия пакет директно до Туроператора или до Туристическия агент, от когото е закупил туристическия пакет. За избягване на всякакво съмнение и с цел осигуряване своевременно разглеждане на съобщенията, исканията или жалбите, отправени чрез Турагента, както и за защита правата на Потребителя/Пътуващия, в случай, на неоснователно неизпращане на същите от Агента до Туроператора, при липса на отговор в разумен срок, Потребителят изпраща жалбата си и до Туроператора.

(5) Туроператорът може да откаже да намали цената за времето, през което е имало несъответствие на предоставените услуги с договора за туристическия пакет в хипотезата, когато докаже, че това несъответствие се дължи на Потребителя.

(6) Всякакви услуги извън пакетите, закупени от Туроператора и платени в Република България, които са закупени и платени на място от Пътуващите следва да се предявяват към съответния Туроператор или към търговеца, от когото са закупени. За такива услуги и за рекламации към такива услуги Туроператорът не носи отговорност. Отговорността на Туроператора се дефинира и свежда само до изпълнението на туристическите услуги, само които са включени в договора за туристическия пакет, като само в този случай няма значение дали тези услуги се изпълняват от него или от други доставчици на туристически услуги.

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

VIII ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЛИЧНИ ДАННИ

Чл.19. (1) Туроператорът обработва лични данни на Пътуващите / Потребителите си, за да предоставя продуктите и услугите, които са заявили и които ползват, за да изпълнява договорните и преддоговорни задължения и да се ползва от правата и задълженията по договора, като например ЕГН, телефон, имена, данни от документ за самоличност, данни за контакт, включително и такива, които са публикувани на формата за контакт, поместена на веб страницата на Туроператора, електронни адреси за кореспонденция. Обработката на личните данни са свързани само с упражняването на правата на страната, имаща качеството Пътуващ/ Потребител и лицата, от името на които се сключва договора за организирано пътуване, като Туроператорът при обработката на същите спазва изискванията на европейското и националното законодателство.

(2) Туроператорът не обработва лични специални категории данни, като генетични, биометрични и други чувствителни данни, с изключение на данни за здравословното състояние за целите на правоотношението, ако такива са необходими.

Чл.20. Потребителят/Пътуващият декларира, че е запознат с утвърдената и актуална към датата на сключване на договора ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ в „Емералд Травел България“ ООД, която е публикувана на електронния сайт на дружеството.

Чл.21. Потребителят/Пътуващият декларира, че дава своето изрично и свободно съгласие „ЕМЕРАЛД ТРАВЕЛ БЪЛГАРИЯ“ ООД да събира, обработва и съхранява предоставените от Потребителя/Пътуващия лични данни, съгласно Политиката за поверителност, за целите на обработването на направената от Потребителя/Пътуващия резервация.

IX. ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ

Чл.22. За всички неуредени в Договора и настоящите Общи условия към него въпроси се прилагат разпоредбите на действащото законодателство, като при противоречие предимство имат разпоредбите на Закона за туризма и подзаконовите нормативни актове.

Чл.23. В случай на установяване на пълна или частична недействителност на отделни клаузи от настоящите Общи условия, то това не се отнася до действителността на останалите клаузи, респ. на останалите части от тези клаузи. Страните следва да заместят недействителната клауза с такава, която в най-голяма степен се доближава до икономическата цел на недействителната клауза и е валидна.

Всички права запазени за „Емералд Травел България“ ООД. Тези общи условия или отделни части от тях не могат

да бъдат копирани, публикувани, въведени в информационни системи без изрично писмено съгласие на „Емералд Травел България“ ООД.

За "Емералд травел България" ООД

Долуподписаният....., в качеството ми на
Потребител по Договор за туристически пакет №....., с полагане на подписа си под
настоящите Общи условия към Договора за туристически пакет потвърждавам, че съм запознат със същите
и ги приемам.

ПОТРЕБИТЕЛ/ ПЪТУВАЩ:.....

(подпис и три имена, саморъчно изписани)