

ОБЩИ УСЛОВИЯ НА РАПСОДИ ТРАВЕЛ ЗА ТУРИСТИЧЕСКИ ПАКЕТИ

Публикувани на 07.08.2018год.

ОБХВАТ

1. С тези Общи условия се урежда предоставянето на услугата туристически пакет за групи или индивидуално от „Рапсоди Травел България“ ООД, с Удостоверение за регистрация РК 01-7230, ЕИК: 202840731, със седалище и адрес на управление гр. Пловдив, пк 4000, ул. Митрополит Панарет 2, тел: 02/843 14 43, e-mail: info@rapsodytravel.bg, уебсайт: www.rapsodytravel.bg – където може да намерите всякаква информация за дружеството, общите условия, договори и др.
2. Общи понятия:
 - a. В текстовете на Общите условия по-нататък „Рапсоди Травел България“ ООД се представя като „ТУРОПЕРАТОР“, а потребителите на услугата туристически пакет, независимо дали става дума за групи или индивидуално – „ПОТРЕБИТЕЛ“.
 - b. Терминът “Туристическа програма” означава посещаване на туристически обекти с екскурзовод на Туроператора.
 - c. Терминът “Свободно време” в туристическата програма означава, че през това време за туристите не се предвижда програма, екскурзоводът не ги обслужва и няма организирани мероприятия, включително пътуване.
 - d. Терминът „Екскурзия“ в туристическата програма означава, такъв туристически пакет, при който цялата група туристи последователно посещава различни населени места и нощуват в различни места за настаняване по предварително зададен маршрут с цел опознавателен туризъм и със съответното екскурзоводско обслужване.
 - e. Терминът „Почивка“ в туристическата програма означава, такъв туристически пакет, при който през значителна част от периода туристът е настанен на едно място за настаняване в едно населено място с цел почивка, без задължително екскурзоводско обслужване и с възможност за допълнителни туристически услуги с цел опознаване на близки населени места.

ПУБЛИЧНА ОФЕРТА

3. ТУРОПЕРАТОРЪТ пряко или чрез свои агенти предоставя предварителна информация на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за предлаганите от него туристически пакети и услуги. Тази информация се разпространява на сайта на ТУРОПЕРАТОРА - www.rapsodytravel.bg и/или чрез брошури, каталози, и-мейл бюлетин и други информационни материали.
4. ТУРОПЕРАТОРЪТ е обвързан от офертата си по предходния член до изчерпване на предвидените места за записване или до настъпването на други условия, изрично предвидени в офертата. ТУРОПЕРАТОРЪТ може да променя условията в офертата по изключение, когато интересите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ налагат това. Промените ще бъдат отразявани на сайта на ТУРОПЕРАТОРА www.rapsodytravel.bg .

РЕЗЕРВАЦИЯ И ЗАПИСВАНЕ

5. Резервацията представлява писмено заявление на ПОТРЕБИТЕЛЯ, че желае да се запише за определено пътуване, предлагано от ТУРОПЕРАТОРА и се извършва чрез:
 - лично резервиране в офиса на ТУРОПЕРАТОРА/при оторизираните му агенти,
 - заявка по e-mail на info@rapsodytravel.bg

- заявка чрез Фейсбук страницата на ТУОПЕРАТОРА - <https://web.facebook.com/rapsodytravel.bulgaria/>
- заявка чрез резервационната система на ТУОПЕРАТОРА на www.rapsodytravel.bg
Резервацията се счита за направена при получаване на потвърждение за резервация от ТУОПЕРАТОРА.

Ако има несъответствия между заявката и потвърждението, ТУОПЕРАТОРЪТ ИЗПРАЩА ново предложение в рамките на 3 дни. Договорените услуги се описват в предоставената оферта и в документите към резервацията.

ТУОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за верността на данните, които са му предоставени от ПОТРЕБИТЕЛЯ, както и каквито и да е други грешки при резервация, които са резултат от поведението на ПОТРЕБИТЕЛЯ или непредотвратими и извънредни обстоятелства.

6. След извършване на резервацията, ПОТРЕБИТЕЛЯТ получава договор за туристически пакет и има 3 дневен срок, за да го подпише и предаде на ТУОПЕРАТОРА. През този 3
7. дневен срок, ТУОПЕРАТОРЪТ пази място на ПОТРЕБИТЕЛЯ за съответното пътуване.
8. Пътуването се счита за окончателно потвърдено с всички последствия, съгласно настоящите Общи условия (ОУ) след внасяне на съответния депозит. В случай че пътуването трае по-малко от 24 часа, не включва нощувка или не надвишава цената от 75 евро, сумата по резервацията може да се изисква без издаване на съответния документ за предплатена услуга.
9. Преди сключването на договора за туристически пакет:
 - а. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да декларира пред ТУОПЕРАТОРА при сключване на договора в писмен вид, ако услугата ще се ползва от туристи с увреждания, с ограничена подвижност, както и други физически или психически особености, които са несъвместими с характера на предлагания пакет.
 - б. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ има специфични потребности или изисквания, излизаци извън обхвата на предлагания пакет, по отношение на храна, настаняване, начин на придвижване и други, той трябва да ги предяви при попълване на договора за пътуване. ТУОПЕРАТОРЪТ преценя дали може да се ангажира с изпълнението им или не.
 - в. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не изпълни задължението си по б. „а“ и б. „б“, ТУОПЕРАТОРЪТ има право да откаже да се съобрази с недеklarираните факти и обстоятелства и да не ги вземе предвид при изпълнението на договора.
10.
 - а. В договора се включват основен пакет предплатени услуги, които се покриват от цената на пътуването и допълнителни услуги, които се включват по желание на всеки ПОТРЕБИТЕЛ.
 - б. Счита се, че допълнителните услуги следва да се заявят и предплатят от ПОТРЕБИТЕЛЯ най-късно до 15 дни преди началото на пътуването, освен ако не е уговорено друго.
 - в. В цената на пътуването не са включени следните разходи: цената на входните билети за туристическите обекти, музеи, корабчета, фериботи, използването на обществен превоз за някои градове, консумираните напитки в автобусите или самолетите (освен в случаите, когато е упоменато друго в програмата на дадената екскурзия/ почивка)

11. Ако не е уговорено друго в договора за туристически пакет, се счита, че категорията на заведенията за хранене е равна на тази на местата за настаняване за съответния ден престой.

ЦЕНИ И ОТСТЪПКИ

12. Обявените цени са в лева.
13. Цените за ранни записвания важат при потвърдено пътуване минимум 90 дни за самолетните екскурзии и 60 дни преди датата на първа услуга за всички останали пътувания, освен ако не е упоменато друго в съответната публична оферта.
14. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не заплати на ТУРОПЕРАТОРА остатъка от цената по чл. 13 в уговорените между страните срокове, то цената за ранно записване спира да важи за ПОТРЕБИТЕЛЯ и той следва да заплати определената от ТУОПЕРАТОРА стандартна цена на туристическия пакет.
15. ТУОПЕРАТОРЪТ има право да направи отстъпка върху общата цена на пътуването при записване в последния момент.
16. За редовни клиенти, пътували пет пъти с ТУРОПЕРАТОРА, същият издава карта за отстъпка върху общата цена на пътуването. ТУРОПЕРАТОРЪТ публикува на своя сайт условията, при които ще важат и ще могат да се ползват картите за отстъпка.

ПЛАЩАНЕ

17. В рамките на **3** дни след потвърждение на резервацията ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да сключи договор и заплати депозит от 50% от сумата за пътуването при самолетни екскурзии и 35 % при автобусни, **ако не е договорено друго**, за описаните в договора услуги. В противен случай, ТУРОПЕРАТОРЪТ може да анулира договора.
18. Остатъкът до пълната сума трябва да бъде внесен до 30 дни преди датата на първата услуга, ако не е договорено друго. При неизпълнение на задължението на ПОТРЕБИТЕЛЯ за плащане на пълната сума в срок, договорът се счита за анулиран по негова вина.
19. Плащането може да се извърши в брой в офиса на ТУРОПЕРАТОРА или при оторизираните му агенти, с кредитна или дебитна карта в офиса на ТУРОПЕРАТОРА или по банков път на посочени сметки в лева и евро
20. При записване в последния момент цялата сума се заплаща в момента на резервацията. Това важи и за промени и неустойки по резервацията.
21. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща на място хотелски резервации в избрания туристически обект, ТУРОПЕРАТОРЪТ инкасира такса резервация в размер не по-голям от 50% от цената на първата нощувка.
22. При спорове относно плащанията, фактът на извършеното плащане се удостоверява с надеждно оформен документ /касов бон или платежно нареждане/. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не разполага с надлежно доказателство за извършеното плащане, ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност и не е длъжен да признае плащането.
23. ТУРОПЕРАТОРЪТ приема плащания и чрез подаръчни ваучери за отстъпка, издадени от „Рапсоди Травел":
 - а. Ваучерите се издават само поименно и могат да бъдат ползвани само лично от лицето, на което са издадени, което се удостоверява с документ за самоличност. Изключение от това правило е подаръчният ваучер, който може да не е поименен;

- b. Ваучерите могат да бъдат ползвани за услугите, които ТУРОПЕРАТОРЪТ предлага като при представянето им, тяхната стойност се приспада от дължимата цена на пътуването;
- c. Ваучерите за отстъпка се издават със срок на валидност не по-дълъг от 1 / една/ календарни месеца, след изтичане на който стават невалидни;
- d. Стойността на ваучерите не може да бъде осребрявана от ТУРОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯТ не може да иска размяна на ваучер срещу плащане.

НЕОБХОДИМИ ДОКУМЕНТИ

- 24. При пътуване извън България ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да осигури необходимите лични документи, оформени в съответствие с законите на посещаваната страна и Република България.
- 25. Необходими документи при задгранични пътувания:
 - a. Валиден задграничен паспорт и медицинска застраховка за периода на пътуването, когато такава е предвидена като задължителна.
 - b. За страните от ЕС, с които България е в безвизов режим е възможно пътуване с лична карта.
 - c. За страните, с които България е във визов режим, може да бъде получена информация от съответните консулски служби.
 - d. За деца под 18 години, пътуващи без някой от родителите си, се изисква нотариално заверено родителско разрешение (декларация – на български и на английски език) детето да напусне страната.
 - e. Когато деца под 18 години пътуват сами, те трябва да представят нотариално заверено родителско разрешение (декларация – на български и на английски), подписано и от двамата родители, в което се посочва изрично факта, че детето пътува само. Ако детето е с придружител, в разрешението се посочват имената и ЕГН-то на придружителя.
 - f. Други документи, в зависимост от законодателството на страната/страните дестинация.
- 26. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не представи или представи неправилно попълнена декларация, в следствие на което не е допуснат да премине границата на България, ТУРОПЕРАТОРЪТ не забавя провеждането на програмата на останалата част от групата и не дължи неустойки на ПОТРЕБИТЕЛЯ за непроведеното пътуване. Същото важи и когато дете без придружител не е допуснато по някаква причина, за която ТУРОПЕРАТОРЪТ не отговаря, да напусне страната.

ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

- 27. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да заплати в пълен обем и в установените срокове стойността на туристическите услуги описани в Договора.
- 28. Преди отпътуване ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да изиска от турагента (ако е сключил договор с такъв) документите, необходими за провеждането му /ваучер, информация за пътуването/. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не предостави необходимите документи при отпътуване, може да му бъде отказано такова.
- 29. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да спазва законовия ред на страната, в която пътува, както и да напусне държавите, включени в пътуването в законово разрешени срокове, в противен случай, всички последици са за негова сметка и ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за разходите и формалностите, свързани с връщането му в България.

30. ПОТРЕБИТЕЛЯТ, който възнамерява да извърши пътуване и престой в страни с повишен риск от инфекциозни заболявания, е длъжен да премине съответна профилактика съгласно международните медицински изисквания.
31. При организирани групови пътувания ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да се явява навреме на уточнените от водача сборни пунктове. Всички разходи, претърпени от ПОТРЕБИТЕЛЯ, поради закъснение или неявяване и последващо изпускане на автобуса, самолета, кораба, влака или съответното превозно средство са изцяло за негова сметка, независимо от причината за закъснението.
32. ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава да предостави в съответствие с условията на настоящите Общи условия и договора туристическите услуги, заплатени от ПОТРЕБИТЕЛЯ и описани по-горе, независимо от това, дали тези услуги се изпълняват от него, или от други доставчици на туристически услуги.
 - а. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за услуги, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ е закупил индивидуално на място, а не чрез представител на ТУРОПЕРАТОРА.
 - б. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност и за вреди, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ е нанесъл на трети лица по време на пътуването.
 - в. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за неизпълнение на програмата, когато това се дължи на причини, които не могат да му се вменят във вина. Включително и когато обекти от програмата не могат да бъдат посетени по независещи от ТУРОПЕРАТОРА причини.
 - г. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за багажа на Туриста в случай на изчезване, загубване, повреждане и т.н, нито за неговото съдържание.
33. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да съблюдава традициите и обичаите на страните, които посещава като при всякакво незаконно, неморално или неетично поведение, включително и под въздействието на алкохолно опиянение или нарушение на обществения ред, понася всички последици за своя сметка, а ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати едностранно участието на туриста без да възстановява стойността на туристическата услуга.
34. В определени случаи ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да е задължен да има сключена застраховка "Медицински разходи при болест и злополука", като тогава ТУРОПЕРАТОРЪТ осигурява сключването на такава /включена в пакетната цена или срещу допълнително заплащане/
 - а. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се освобождава от задължението си, ако представи валидна полица за сключена дългосрочна застраховка "медицински разходи при болест и злополука на туриста", чийто период на валидност обхваща и периода на договора за конкретното пътуване.
 - б. По искане на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ТУРОПЕРАТОРЪТ може да го застрахова от други рискове по време на пътуването срещу допълнително заплащане.
35. ТУРОПЕРАТОРЪТ е длъжен съгласно да окаже съдействие на пътуващия, в случай че той изпадне в затруднение по време на пътуването.
36. За пътуванията в държави за които се изискват визи за български граждани, ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава да съдейства на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като му предоставя необходимите документи/ резервации, ваучер, билети и др./.
 - а. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е непълнолетно лице, то ТУРОПЕРАТОРЪТ се освобождава от задълженията си по предходното изречение и б. „а“ - б. „е“ от настоящия член.

- b. В случай на уговорка за визова услуга, по искане на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ТУРОПЕРАТОРЪТ ще подготви и внесе документите му в съответните дипломатически служби. В този случай ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да представи на ТУРОПЕРАТОРА изискуеми от съответната служба документи, както и да заплати таксите за визата.
- c. Непредставянето на документите и неизплащането на таксите или неявяването в съответната дипломатическа служба на лично интервю, ако е необходимо, се счита за отказ от пътуване по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ.
- d. Издаването на визи за съответната държава е в компетенцията единствено на съответната дипломатическа служба и не се гарантира от ТУРОПЕРАТОРА.
- e. В случай на отказ от страна на съответната дипломатическа служба, платените от такси за издаване на визата остават за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ, както и 100 лв. технически разходи, при условие, че няма друго изискване, напр. предварително платена първа нощувка.

ИЗМЕНЕНИЕ НА ДОГОВОРА ПО ИНИЦИАТИВА НА ТУРОПЕРАТОРА:

- 37. Когато преди началото на изпълнение на туристическия пакет ТУРОПЕРАТОРЪТ направи значителна промяна в някоя от съществените клаузи на договора, той е длъжен да уведоми незабавно ПОТРЕБИТЕЛЯ.
 - a. „Съществени клаузи“ от договора за туристически пакет са: цената, датата на тръгване и пристигане, продължителността на престоя, маршрутът на пътуването, видът на използвания транспорт, местоположението, видът и категорията на местата за настаняване, специфичните изисквания на ПОТРЕБИТЕЛЯ, приети от ТУРОПЕРАТОРА, както и други условия, съгласно чл.82, ал.1, т.1 от Закона за туризма.
 - b. Замяна на хотела или заведение за хранене и развлечение от същата или по-висока категория или класа не се счита за значителна промяна на Договора.
- 38. (1) ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право:
 - a. да приеме промените, което се удостоверява с допълнително споразумение към договора и което уточнява тяхното отражение върху цената
 - b. да се откаже от договора, без да дължи неустойка или обезщетение.(2) ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да уведоми ТУРОПЕРАТОРА за своето решение в 3 дневен срок от получаване на уведомлението по предходния член, но не по-късно началната дата на пътуването.
(3) Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не уведоми ТУРОПЕРАТОРА за своето решение в 3 дневния срок по предходната алинея, ТУРОПЕРАТОРЪТ ще счита, че предложените промени са приети и ПОТРЕБИТЕЛЯТ губи правото си да се откаже от договора, без да дължи неустойка или обезщетение.
- 39. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ избере по предходната точка да се откаже от договора, той има право:
 - a. да приеме друг пакет от същото или по-високо качество, когато ТУРОПЕРАТОРЪТ е в състояние да му предложи такова, или
 - b. да приеме туристически пакет от по-ниско качество, като в този случай туроператорът или туристическият агент е длъжен да възстанови на потребителя разликата в цената между отмененото и предложеното пътуване, или
 - c. да прехвърли правата си по договора за туристически пакет на трето лице, без това да включва тези права, които са непрехвърлими – визи, свидетелства и др., и тези, за чието прехвърляне се изисква съгласието и на други лица, освен ТУРОПЕРАТОРА;

- d. да му бъдат възстановени платените от него суми по договора в 7-дневен срок от датата, на която туроператорът е получил уведомлението за отказ.
40. ТУРОПЕРАТОРЪТ има право на увеличение на цената на туристическия пакет, единствено при увеличение на:
- a. цената на превоза на пътници, което е вследствие на промяна в цената на горивото или на други източници на енергия;
 - b. размера на данъците или таксите върху включените 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 за слизване от борда на пристанища и летища;
 - c. обменните курсове, отнасящи се за туристическия пакет.
41. При промяна на цената:
- a. Увеличението на цената трябва да бъде икономически обосновано и да съответства на изменените разходи;
 - b. Цената се увеличава с толкова, колкото е поскъпнала от момента на сключване на договора себестойността на предлаганата от ТУРОПЕРАТОРА услуга, без да се увеличава печалбата;
 - c. Увеличаване на цената с повече от 8% се счита за значително изменение на договора;
 - d. ТУРОПЕРАТОРЪТ е длъжен да уведоми ПОТРЕБИТЕЛЯ за увеличението най-късно до 20 дни преди началната дата на туристическия пакет, като уведомлението трябва да е на траен носител и да съдържа обосновка за увеличението, написана по ясен и разбираем начин.
 - e. д. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да поиска съответно намаление на цената, ако стойностите по чл.38 са се намалили.
42. ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да прави промени в началния час и място на тръгване и часа на пристигане, когато пътната обстановка или поведението на превозвача го налагат.
43. ТУРОПЕРАТОРЪТ може да изменя договорените с ПОТРЕБИТЕЛЯ места за настаняване, ако, поради независещи от него причини, нощувките при тях са невъзможни. ТУРОПЕРАТОРЪТ гарантира в такива случаи да ангажира места за настаняване, с равностойни или по-добри условия и разположение.
44. При организирани групови пътувания ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото на промени в последователността на изпълнение на програмите, когато това се налага за по-добро им протичане.
45. ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да изменя и други несъществени клаузи от договора, когато интересите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ налагат това.
46. В случай, че по време на пътуването стане невъзможно изпълнението на значителна част от услугите ТУРОПЕРАТОРЪТ предприема всички подходящи мерки за продължаване на пътуването, без това да е свързано с допълнителни разходи за ПОТРЕБИТЕЛЯ, и го обезщетява при наличие на разлика между уговорените и действително предоставените услуги.
- Когато не е възможно да се вземат подходящи мерки по предходното изречение или те не се приемат от ПОТРЕБИТЕЛЯ поради основателна причина, ТУРОПЕРАТОРЪТ е длъжен да:
- 1. осигури транспорт до началния пункт на пътуването или до друго договорено място, без това да е свързано с допълнителни разходи за потребителя, и
 - 2. обезщети потребителя за нанесените вреди.

Ако невъзможността да се продължи пътуването е по причина, която се дължи на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ТУРОПЕРАТОРЪТ има задълженията по този член, но разноските са за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

ИЗМЕНЕНИЕ НА ДОГОВОРА ПО ИНИЦИАТИВА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

47. Ако по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ трябва да бъдат предприети промени в договора или условията на пътуването след неговото потвърждаване, той трябва да компенсира ТУРОПЕРАТОРА за направените допълнителни разходи, възникнали в следствие на промяната.
48. При по - незначителни промени се начислява само такса за обработване в размер на 30 лева общо за пакета.
49. В разумен срок преди началото на изпълнение на туристическия пакет, но не по-късно от 7 дни преди датата на отпътуване, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прехвърли правото си по пакета на трето лице, ако ТУРОПЕРАТОРЪТ е уведомен предварително за промяната. Прехвърлянето става факт с подписване на нов договор между третото лице и ТУРОПЕРАТОРА, освен ако в индивидуалния договор не е уговорено друго. Ако прехвърлянето коства допълнителни разходи, включително преиздаване на самолетен билет, те трябва да се платят от ПОТРЕБИТЕЛЯ при сключването на договора.
50. Смяната може да бъде отказана, ако другото лице не отговаря на изискванията за пътуването или ако участието му е в противоречие със законови разпоредби, с морала или ако не бъдат заплатени допълнителните разходи, възникнали в следствие на промяната. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е солидарно отговорен с третото лице пред ТУРОПЕРАТОРА за изпълнение на задълженията по договора.
51. Третото лице декларира при сключването на договора, че приема прехвърлянето и изцяло е съгласно с условията на договора и приложенията към него, както и че е запознато с информацията за пътуването преди приемането на прехвърлянето.
52. Потвърдената цена за самолетен билет е свързана с моментното му издаване. В случаи на промяна се калкулират разходи, които се заплащат допълнително и зависят от политиката на съответната авиокомпания. Това важи и за цялостната цена когато полетите се комбинират и с наземен транспорт.
53. Всички промени и отказ от пътуването се документират на траен носител.

УСЛОВИЯ ПРИ НАСТАНЯВАНЕ

54. ТУРОПЕРАТОРЪТ представя в своите публични оферти и договоря с ПОТРЕБИТЕЛЯ настаняване, хранене и транспорт с категории/класове такива, каквито са според категоризацията на страните, в които се намират.
55. Условия за настаняване:
 - a. Туроператорът се стреми да настанява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в стаи, съобразно техните предпочитания, ако са заявени в достатъчно дълъг срок преди пътуването и ако има такава обективна възможност в съответното място за настаняване.
 - b. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е посочил навреме с кого би искал да е в стая или няма обективна възможност той да бъде настанен така, както е пожелал, то ТУРОПЕРАТОРЪТ го настанява в стая с други произволни ПОТРЕБИТЕЛИ.

с. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност, ако ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, настанени заедно в стая на произволен принцип, съгласно хипотезата на предходното изречение, не могат да постигнат разбирателство помежду си и това се отрази негативно на тяхното прекарване по време на пътуването.

d. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност, ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е посочил навреме с кого би искал да е в стая или няма обективна възможност той да бъде настанен така, както е пожелал.

56. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност, ако:

a. Стая с гледка към морето е частично преградена от дървета или друга растителност;

b. Хотел, описан като разположен на първа линия на брега, е разделен от плажната ивица с алея или улица;

АНУЛАЦИИ И НЕУСТОЙКИ

57. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е внесъл депозит, но не е извършил останалите плащания в определените срокове, посочени в договора, пакетът се смята за анулиран по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

58. При туристически пакети ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да анулира без предупреждение пътуването на всеки ПОТРЕБИТЕЛ, чието поведение е такова, че причинява опасност, стрес, вреди, гняв сред останалите ПОТРЕБИТЕЛИ на пътуването, има криминални прояви или причинява сериозни неудобства на служители на ТУРОПЕРАТОРА или негови партньори, или по какъвто и да е друг начин с поведението си прави невъзможно безпрепятстваното протичане на пътуването. В такъв случай ТУРОПЕРАТОРЪТ не дължи обяснение и неустойки на виновното лице.

59. При организирани групови пътувания ТУРОПЕРАТОРЪТ може да отмени пътуването, ако не е набран необходимият брой участници, посочени в договора или ако отмяната се дължи на непреодолима сила / военни действия, терористични актове, стачки, епидемии, бедствия и др./

60. В тези случаи ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за изпълнението на договора като връща на ПОТРЕБИТЕЛЯ всички платени суми, без тази част от тях за извършените невъзстановими разходи / невъзстановими депозити, платени застраховки, глоба за върнати билети, визови такси и др./. Извършените невъзстановими разходи се удостоверяват с надлежно оформени документи.

61. Когато пътуването не може да бъде осъществено поради липса на достатъчно записани участници, ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава да уведоми записаните вече ПОТРЕБИТЕЛИ, чрез лицата подписали договора в срок, както следва:

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

62. Туроператорът не носи отговорност по неизпълнени или неточно изпълнение на настоящия договор и не дължи неустойки, ако причините за това се дължат на:
- a. ПОТРЕБИТЕЛЯ, т.ч. неявяване от негова страна на определено за опътуване място и време;
 - b. Действия на трето лице, несвързано с изпълнението на договора, които не могат да се предвидят или избегнат;
 - c. 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. За непреодолима сила или събитие се считат: забавяне на гранични пунктове, усложнена обстановка по пътищата вкл. стачки от страна на авиолинии, фериботни компании и други, всякакъв род проверки на гранични пунктове, проведени от контролните органи, отнемачи време в повече от предвиденото, оказване на медицинска помощ на турист от организирана група и други изключителни обстоятелства. При тези случаи ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва право на промени в програмата и на действия според конкретната ситуация, без да дължи неустойки за това.
63. Отговорността на ТУРОПЕРАТОРА за вреди, претърпени от ПОТРЕБИТЕЛЯ в следствие на неизпълнение на договора за туристически пакет се ограничава, както следва:
- a. ТУРОПЕРАТОРЪТ отговаря за вреди в максимален размер до 3 пъти стойността на туристическия пакет, изчислен за 1 турист;
 - b. когато отговорността на контрагентите на ТУРОПЕРАТОРА за вреди, причинени от неизпълнението или неточното изпълнение на услуги по договора, е ограничена от международни договори, ратифицирани, обнародвани в „Държавен вестник“ и влезли в сила за Република България, то и отговорността на ТУРОПЕРАТОРА се ограничава в съответствие с разпоредбите на тези договори;
 - c. ограничаването на отговорността на ТУРОПЕРАТОРА не важи при претърпени телесна повреда или смърт, както и при неизпълнение поради умисъл или груба небрежност.
64. В случай на отказ от пътуването или прекратяване на договора по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ако не е уговорено друго в индивидуалния договор между страните, ТУРОПЕРАТОРЪТ възстановява платената сума за пътуването, като при самолетните програми удържа стойността на издадения самолетен билет /ако има такъв/ и допълнително удържа следните такси за отказ:
- a. Повече от 4 месеца преди датата на пътуване – 0% процента от стойността на пътуването;
 - b. От 4 месеца до 3 месеца преди датата на пътуване – 30% /тридесет/ процента от стойността на пътуването ;
 - c. От 3 месеца до 30 дни преди датата на пътуване – 70% /седемдесет/ процента от стойността на пътуването ;
 - d. По-малко от 29 дни преди датата на пътуване – 100% /сто/ процента от стойността на пътуването;

65. В случай на отмяна на пътуването и прекратяване на договора от страна на ТУРОПЕРАТОРА, той възстановява платената сума за пътуването, а, ако отмяната е по причина, за която той отговаря, ТУРОПЕРАТОРЪТ допълнително изплаща следните неустойки:
- a. от деня следващ деня на подписване на договора до 60 календарни дни преди датата на тръгване за самолетните програми и до 30 дни преди датата на първа услуга за всички останали резервации – 2 % от пакетната цена на туристическия пакет;
 - b. от 59 до 30 календарни дни преди датата на тръгване за самолетните програми и от 29 до 10 дни преди датата на първа услуга за всички останали резервации – 3 % от пакетната цена на туристическия пакет;
 - c. от 29 до 14 календарни дни преди датата на тръгване за самолетните програми и от 9 до 5 дни преди датата на първа услуга за всички останали резервации - 5% от пакетната цена на туристическия пакет;
 - d. под 14 дни календарни за самолетните програми и под 5 дни преди датата на първа услуга за всички останали резервации - 7% от пакетната цена на туристическия пакет;
66. С подписването на общите условия към договора за туристически пакет, ПОТРЕБИТЕЛЯТ декларира, че е запознат с възможността за сключване на застраховка „Отмяна от пътуване”.

РЕКЛАМАЦИИ И КОМПЕНСАЦИИ

67. 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.
68. Всички рекламации трябва да бъдат предявени от туриста на мястото на нарушението или без необосновано забавяне пред ТУРОПЕРАТОРА или негов представител. ПОТРЕБИТЕЛЯТ съставя протокол, в който се описват оплакванията му и те се предявяват на ТУРОПЕРАТОРА.
69. ТУРОПЕРАТОРЪТ е длъжен да предприеме всички разумни мерки за констатиране и отстраняване на несъответствието между предоставената от него услуга и уговореното в Договора за туристически пакет.
70. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е удовлетворен, ТУРОПЕРАТОРЪТ му предоставя възможност да потърси компенсация – чрез рекламация в писмена или устна форма до 14 дни от откриване на несъответствието.
71. ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да предостави на ТУРОПЕРАТОРА/ТУРАГЕНТА писмена рекламация (или устна, чрез писмено протоколиране на изявлението на ПОТРЕБИТЕЛЯ от служител на ТУРОПЕРАТОРА/ТУРАГЕНТА), съставения констативен протокол, подписан от представител на ТУРОПЕРАТОРА, екземпляр от договора и други документи, доказващи претенцията му по основание и размер.
72. ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава да отговори писмено в срок от 30 календарни дни след депозиране на рекламацията.
73. В случай на отговорност на ТУРОПЕРАТОРА за вреди, причинени от действията негов контрагент, ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да съдейства на ТУРОПЕРАТОРА за предявяване на претенциите на ТУРОПЕРАТОРА към контрагента.

74. (1) В случай на отговорност на ТУРОПЕРАТОРА за вреди, причинени от действията негов контрагент, получените от ПОТРЕБИТЕЛЯ компенсации от контрагента се приспадат от дължимото от ТУРОПЕРАТОРА на това основание.
- (2) Това правило се прилага и при отговорност за връщане на заплатени суми, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ вече е получил такива от контрагент на ТУРОПЕРАТОРА като компенсация за неизпълнената услуга, за която се дължи връщане на платени суми.
75. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за вреди на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в следствие на несъответствия между договора за туристически пакет и предоставената услуга, ако:
- Не е бил уведомен своевременно от ПОТРЕБИТЕЛЯ;
 - Е бил уведомен, но е отстранил несъответствието, преди да произтекат каквито и да е вреди за ПОТРЕБИТЕЛЯ
 - Отстраняването на несъответствието е било невъзможно
 - Отстраняването на несъответствието е било свързано с непропорционално високи разходи предвид степента на несъответствието и стойността на засегнатите туристически услуги
 - Когато липсата на съответствие се дължи на пътуващия.

ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ

76. Настоящият договор може да бъде изменян, допълван или анулиран само с двустранни писмени анекси и при спазване на Закона за туризма.
77. Писмената форма се счита спазена както при традиционни писмени форми, така и при e-mail и кореспонденция, ако тя бъде отправена до следните адреси и координати:
- а. за ТУРОПЕРАТОРА:
- адреси:
- Офис в гр. София, бул. “Витоша” 29, ет.1 (в базар Хавана срещу Рафи бар)
- Офис в гр. София, Студентски град, ул. “Жак Натан” 11, (до Студентски поликлиника срещу bar Umbrella)
- Офис в гр. Пловдив, ул. “11 Август” 5
e-mail: info@rapsodytravel.bg
- б. за ПОТРЕБИТЕЛЯ – посочените от ПОТРЕБИТЕЛЯ в договора за туристически пакет координати или посредством друга кореспонденция между страните, включително електронна.
78. За неуредени клаузи по договора се прилагат разпоредбите на Закона за туризма, Търговския закон, Закона за задълженията и договорите и останалото действащо законодателство на Р. България.
79. При спор между страните, ТУРОПЕРАТОРЪТ поема задължението да предприеме мерки за доброволно уреждане на спора, включително чрез възможности за рекламации, сигнали, жалби, петиции и други отправени от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ до него. Ако потребителят не е удовлетворен от рекламацията, може да се обърне към следните институции за алтернативно разрешаване на спорове:

- Обща помирителна комисия към КЗП, адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, тел. 02/ 9330 517, e-mail: adr.sofia@kzp.bg
 - Електронната платформа на Европейската комисия за онлайн решаване на потребителски спорове, която е достъпна на следния адрес: <http://ec.europa.eu/odr>.
80. В случай, че страните не могат да разрешат възникнал спор помежду си по извънсъдебен ред, компетентен да се произнесе ще бъде компетентния български съд при приложение на съответните норми на българското право.