

ОБЩИ УСЛОВИЯ

за взаимоотношенията с крайните потребители на туристически услуги, предлагани от
"Маверик 2000" ООД, туристически агент с "Удостоверение за регистрация"
№ 05461 / 05.05.05г.

ДЕФИНИЦИИ И СЪКРАЩЕНИЯ

За целите на настоящите Общи условия ще се използват следните дефиниции и съкращения:

Туристическа агенция (ТА) – "Маверик 2000" ООД със седалище и адрес на управление в гр.София – 1700, ул."Асен Разцветников" 4, ап.1, БУЛСТАТ: 130201280, с адрес на офис в гр.София – 1202, ЦЖП гара, търговски комплекс "Трафик маркет" офис 32, представлявано от Анета Янкова Дойчинова – Тепешанова – управител и/или туроператора организиращ туристическото пътуване.

Потребител:

- физическо лице, потребяващо основна и/или допълнителна туристическа услуга или
- което сключва договор за организирано индивидуално или групово туристическо пътуване с обща цена, или
- което дава съгласие да сключи договор за организирано индивидуално или групово туристическо пътуване с обща цена, или
- от чието име и/или в чиято полза е сключен или е постигнато съгласие да бъде сключен договор за туристическо пътуване, или
- в полза на което е прехвърлено туристическото пътуване с обща цена съгласно чл. 37 от Закона за туризма (ЗТ).

Организирано групово и индивидуално туристическо пътуване с обща цена (организирано пътуване) - пътувания по предварително изготвена програма, включваща комбинация от най-малко две от следните услуги:

- а) транспорт;
- б) нощувка;
- в) други туристически услуги, които не са свързани с транспорт или нощувка, съставляващи значителна част от пътуването и когато те се продават или предлагат за продажба с обща цена, и когато обхващат период, по-дълъг от 24 часа, или включват нощувка.

Пътуване, Туристическо пътуване – в настоящите Общи условия се имат предвид "Организирано групово и индивидуално туристическо пътуване с обща цена", транспортни услуги като основна туристическа услуга и/или като част от допълнителните туристически услуги, по смисъла на ЗТ.

Пакетна цена – цената на "Организирано групово или индивидуално туристическо пътуване с обща цена". Включва и цената на отделени туристически услуги, включени в организираното пътуване на потребителя, дори когато за тях се издава отделен документ за плащане;

Непреодолима сила – събитие с непредвидим и непреодолим характер, извън контрола на туристическата агенция или на нейни контрагенти и засягащо изпълнението на задълженията им свързани с предоставянето на услугата и/или наличието на това събитие не е резултат на небрежност от страна на туристическата агенция или нейни контрагенти и не може да бъде предотвратено чрез предприемане на съответни мерки от нейна/тяхна страна. Случаите на Непреодолима сила включват, без ограничаване до посочените тук, следното: земетресения, наводнения, пожари, бури, силен снеговалеж и други природни бедствия, епидемии, катастрофи, терористични актове, война, революция, въстание, бунт, стачки и други граждански събития, правителствено ембарго, ограничаване на други дейности, отнемане и/или заличаване на лицензи, регистрации, удостоверения, категоризации и др., закъснения или отмяна на полети, автобусни или други линии, закъснения на собствен транспорт поради причини независещи от ТА и др.

* * *

1. Резервации, промени и анулации.

1.1. Резервации за туристическо пътуване по програмите предлагани от туристическата агенция може да направите в офиса на фирмата или чрез формата за резервации на интернет страницата ни: <http://www.maverick2000.com>

1.2. След потвърждение на резервацията от наша страна между потребителя и туристическата агенция съществува договор и условията му са задължителни и за двете страни. От потребителя се изисква да изпълните следните условия:

1.2.1. да внесе поне минималния депозит, който покрива неустойката при отказ или неявяване за пътуване в размер и срок, съгласно *Таблицата 1*:

Минимален депозит / Неустойка	Дни преди потегляне	
	Чужбина	България
Няма	> 30 дни	> 7 дни
30 %	30 – 15 дни	
70 %	14 – 8 дни	7 – 4 дни
100 %	7 – 0 дни	3 – 0 дни

Забележка: В някои случаи в възможно да се изискват други условия в зависимост от условията на туроператора, организиращ туристическото пътуване. В този случай потребителят ще бъде надлежно информиран, съгласно условията на настоящите Общи условия.

1.2.2. да предоставите копие от задграничния паспорт на всички пътуващи;

1.2.3. за лицата под 18 години и нотариално заверена декларация от родителите по образец;

1.2.4. при неизпълнение дори на едно от горепосочените условия, туристическата агенция си запазва правото да анулира резервацията, като удържи на потребителя съответните такси за анулация;

1.3. Резервация направена по телефона е валидна до края на следващия работен ден, ако не е договорено друго. Възможно е заплащане по банков път, като договора се получава за подпис и се връща по пощата;

1.4. При необходимост резервацията се анулира писмено, лично от лицето подписало "Заявка за ползване на услуга". В този случай ще Ви бъдат удържани такси за анулация съгласно *Таблица 1*;

1.5. Санкциите по предходната точка могат да бъдат избегнати, ако не по-рано от 7 /седем/ работни дни преди датата на тръване потребителят прехвърля правата и задълженията си по договора на трето лице, което отговаря на всички изисквания за осъществяване на пътуването;

1.6. Потребителят, който прехвърля своите права и задължения, и лицето, на което се прехвърля пътуването, са солидарно отговорни пред туристическата агенция за заплащане на общата цена по договора и на разходите, свързани с прехвърлянето.

1.7. Промени в резервацията, включващи изменение на датата на заминаване, курорта и/или хотела, както и всички имена в резервацията, се смятат за анулиция и се считат за нова резервация. В този случай се заплащат посочените в настоящите Общи условия неустойки.

1.8. Когато туроператорът направи значителна промяна в някоя от съществените клаузи на договора, туристическата агенция е длъжна да уведоми незабавно потребителя, който може да приеме промените, което се удостоверява с допълнително писмено споразумение към договора, което уточнява тяхното отражение върху цената, или да се откаже от договора, без да дължи неустойка или обезщетение.

1.8.1. Промяна в цената с повече от 5 /пет/ на сто се счита за значителна промяна на договора;

1.8.2. Потребителят уведомява за решението си туристическата агенция в 3-дневен срок от получаване на уведомлението, но не по-късно от началната дата на пътуването;

1.8.3. Когато потребителят се откаже от договора съгласно т.1.8, той има право да избира една от следните възможности:

1. да му бъде предложено друго пътуване от същото или по-високо качество, когато туристическата агенция е в състояние да му предложи такова, или

2. да му бъде предложено туристическо пътуване с обща цена от по-ниско качество, като в този случай туристическата агенция е длъжна да възстанови на потребителя разликата в цената между отмененото и предложеното пътуване, или

3. да му бъдат възстановени платените от него суми по договора в 7-дневен срок от датата на получаване на уведомлението за отказ по т.1.8.2.

2. Цени и начин на плащане

2.1. Цените са общи (пакетни), съгласно предложените програми.

2.2. Цените не включват входните такси за музеи, застраховки, билети за разходки с корабчета, билети за метро и друг вид градски транспорт, джобни пари и др.;

2.3. Цените на автобусните и самолетните екскурзии са в лева и са за човек в двойна стая. В случаите, когато има различна цена за трети възрастен в двойна стая, това е указано. Когато не е обявено намаление за трети възрастен в двойна стая, това означава, че няма намаление;

2.4. Цените за посещение на кабарета, ресторанти и др. е възможно да бъдат актуализирани;

2.5. Пакетни такси не включват медицински застраховки за акутни заболявания;

2.6. Цените се заплащат в лева по фиксинга на БНБ в деня на плащане;

2.7. Цената на организираното пътуване не може да се променя освен в случаите, когато това е предвидено изрично в договора и при условие, че договора определя начина на изчисляване на промяната в цената и изменението се дължи единствено на промяна във:

- стойността на транспортните разходи, в това число на горивото;
- размера на такси, свързани с ползвани услуги по договора, като летищни, пристанищни и други такси;
- обменния валутен курс, относим към договора, в периода между сключването му и датата на отпътуването.

2.7.1. Цената не може да се увеличава 20 /двадесет/ дни преди началната дата на пътуването;

2.7.2. Увеличението на цената трябва да бъде икономически обосновано и да съответства на изменените разходи.

3. Права и задължения на страните.

3.1. Потребителят има право:

3.1.1. да получи услугите, за които е заплатил съгласно договора;

3.1.2. да прави промени и анулиции, съгласно всички подточки на т.1 от настоящите Общи условия.

3.1.3. да получи в срок точна, пълна и невъвеждаща в заблуждение писмена информация относно:

- цената, обявена в левове, и начина на плащане;
- използвани транспортни средства и тяхната категория;
- начална и крайна дата на пътуването;
- начален, краен пункт и маршрут на пътуването;
- местоположение, категория и вид на туристическия обект;
- брой на нощувките, включени в туристическото пътуване;
- брой и вид на храненията, включени в туристическото пътуване;
- минимален брой участници, когато такъв е необходим за осъществяване на пътуването, и краен срок за уведомяване на потребителя, когато този брой не е набран;
- обща данни за паспортния и визовия режим, както и информация за медицинските и здравните изисквания, свързани с пътуването;
- наименование на застрахователната компания, с която е сключен договорът за застраховка.

3.2. Потребителят е длъжен:

3.2.1. да подпише договор за предоставяне на туристическа услуга, като се е запознал предварително с него;

3.2.2. да заплати в пълен обем и в установените срокове стойността на туристическите услуги;

3.2.3. да спазва законите на държавата, в която пътува;

3.2.4. да представи в срок всички изискуеми от него данни и документи;

3.2.5. да се явява навреме на определените места, да спазва задължителната част от туристическата програма;

3.2.6. да приема авторитета и решенията на представителя на туристическата агенция;

3.2.7. да спазва по време на пътуването установените норми, да не пречи и/или да не създава неудобства на другите туристи, да не уронва доброто име и престижа на туристическата агенция и на Република България;

3.3. Туристическата агенция има право:

3.3.1. да получи в срок и пълен обем всички необходими данни, документи, вноски, такси и др. суми;

3.3.2. да внася малки промени в програмата на туристическото пътуване, ако обстоятелства извън негов контрол го наложат;

3.3.3. да се откаже от договор или да анулира резервация, без да носи никаква отговорност, ако потребителя не извърши плащания и/или не представи изискуемите документи в установените срокове и по установените начини, като по този начин прояви недоброръководност при изпълнение на своите задължения. Извършено плащане се удостоверява с надлежно оформен документ. Ако потребителят е внесъл депозит, но не е извършил в установените срокове плащанията до пълния обем на общата цена на пътуването, депозита не се възстановява;

3.3.4. по преценка на представителя на туристическата агенция да промени или избегне определена ситуация, включена в програмата, ако тя застрашава сигурността, здравето и живота на туристите, без това да може да бъде обект на реклами;

3.3.5. да отмени организираното пътуване преди неговото започване, без да има задължение по т.1.8.3. и без санкции за имуществени и неимуществени вреди, съгласно чл.36 ал.1 от ЗТ, в следните случаи:

- когато не е набран необходимият минимален брой участници за осъществяване на организирано пътуване, и за което

потребителят е уведомен писмено в сроковете, определени в договора;
2. ако отмяната на пътуването се дължи на непреодолима сила.

3.4. Туристическата агенция е длъжна:

- 3.4.1. да предостави преди сключването на договора на потребителя писмено или по друг подходящ начин информация за паспортния и визовия режим и сроковете за получаване на необходимите документи, както и информация за медицинските и здравните изисквания, свързани с пътуването и престоя;
- 3.4.2. да не увеличава цената 20 дни преди началната дата на пътуването;
- 3.4.3. да предостави в писмена форма на потребителя всички условия на договора преди неговото сключване, освен в случаите на организирано пътуване в "последния момент" /LastMinute/;
- 3.4.4. да предостави на потребителя необходимата информация по т.3.1.3;
- 3.4.5. да предостави на потребителя оригинал на застрахователната полица по застраховка "Медицински разходи при болест и злополука на туриста" преди началото на пътуването;
- 3.4.6. да предостави на потребителя в писмена форма след сключването на договора, но не по-късно от 7 работни дни преди началото на пътуването, а когато срока е по-малък, при подписване на договора информация за:
 1. името или фирмата, адреса и телефонния номер на свой представител в посещаваното място, а при липса на представител - данни за установяване на контакт с организацията в посещаваното място, които могат да окажат съдействие на потребителя при възникване на затруднение; когато няма такава организация, на потребителя се предоставя телефонен или факс-номер за връзка с туристическата агенция;
 2. времето и местата на междинните спирания и връзки;
 3. вида и категорията на използваните транспортни средства и вида на мястото, което потребителят ще заеме в транспортното средство;
 4. застраховките, свързани с изпълнението на договора;
 5. възможността за сключване на застрахователен договор за покриване на разходите в случай на отказ от пътуване от страна на потребителя и на разходите за съдействие, включително при репатриране, както и за случаите на злополука, болест или смърт.
- 3.4.7. при пътуване в чужбина на малолетни или непълнолетни лица в срока по т.3.4.5 да предостави на родителя, настойника или попечителя информация, даваща възможност за пряк контакт с малолетния/непълнолетния или отговарящото за него лице на мястото на пребиваването му.

4. Отговорност на страните

- 4.1. Потребителят носи отговорност за верността на всички документи, данни и обстоятелства, които предоставя на туристическата агенция и на други компетентни органи във връзка с организацията и осъществяването на туристическото пътуване, обект на договорни взаимоотношения с туристическата агенция;
- 4.2. Туристическата агенция не носи каквато и да било отговорност за настъпили вреди и последствия във връзка с неспазване на т.4.1. от настоящите Общи условия;
- 4.3. Туристическата агенция не носи отговорност за митнически и паспортно-визови проблеми и/или извършени правонарушения на потребителя;
- 4.4. Туристическата агенция предлага единствено пътувания с цел туризъм, освен ако изрично не е посочено друго;
- 4.5. Туристическата агенция не носи отговорност и не възстановява суми за изцяло или частично не проведени пътувания поради невявяване на определените за отпътуване място и време, както и при частично или цялостно неосъществяване на пътуването вследствие лични проблеми на потребителя;
- 4.6. Туристическата агенция не носи отговорност за услуги, които не са закупени от представител на ТА;
- 4.7. В случай, че потребител по време на пътуването нанесе телесни повреди и/или причини имуществени щети на наши контрагенти, на техния персонал или на трети лица, всички възникнали в резултат на това разходи и последствия са за сметка на виновното лице;
- 4.8. Туристическата агенция не може да бъде отговорна за телесни повреди, заболявания или смърт на потребител по време на туристическото пътуване, освен ако не са причинени от небрежни действия на неин служител при изпълнение на служебните му задължения;
- 4.9. Туристическата агенция не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение или неточно изпълнение на договора и/или настоящите Общи условия, които се дължат на:
 - 4.9.1. потребителя;
 - 4.9.2. действия на трето лице, несвързано с изпълнението на договора, които не могат да се предвидят или избегнат;
 - 4.9.3. непреодолима сила или събитие, което не може да се предвиди или избегне от страна на туристическата агенция или негови контрагенти при добросъвестно изпълнение на техните задължения;

5. Други условия

- 5.1. Всички клаузи на настоящите Общи условия за задължителни и за двете страни, освен в случаите, когато в договора и/или в друго писмено споразумение не са договорени други условия.
- 5.2. Нищо по тези Общи условия и по договора не изисква от страните да извършват нещо в нарушение на законово или регулативно задължение или утвърдена практика.
- 5.3. Отказът на някоя от страните да търси правата си за каквото и да било нарушение на другата страна или на неприлагане на някое от условията на настоящите Общи условия или договора не може да се счита за отказ от права, по което и да било друго условие;
- 5.4. Невалидността или неприложимостта на някое от условията по настоящите Общи условия или по договора не засяга валидността и приложимостта на останалите условия.

6. Спорове и рекламации.

- 6.1. Всички спорове по изпълнение на настоящите Общи условия ще се решават с взаимно съгласие на страните. В случай, че съгласието не може да бъде постигнато, те ще се отнасят за разглеждане в компетентен български съд;
- 6.2. В случай, че по време на пътуването се установят факти на неизпълнение или не точно изпълнение на условията на настоящите Общи условия и договора, потребителят се задължава незабавно в писмена форма да уведоми доставчика на услугите и Туроператора с оглед своевременно предприемане на мерки, които удовлетворяват всички заинтересовани страни.
- 6.3. В случай, че претенциите на потребителя, относно качеството на предоставяната туристическа услуга, не могат да бъдат удовлетворени на място при предоставянето на услугата, то той има право да предави надлежно оформена рекламация към туристическата агенция в писмен вид в срок не по-късно от 3 /три/ дни след края на пътуването. Туристическата агенция се задължава в срок от 30 дни след получаване на рекламацията да даде своето становище по нея на потребителя.

Настоящите Общи условия са приети от Общото събрание на "Маверик 2000" ООД и са в сила от 15.10.2006г.