ОБЩИ ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ КЪМ ДОГОВОР ЗА ТУРИСТИЧЕСКА УСЛУГА

I. ПРЕДМЕТ НА ОБЩИТЕ ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ

1.1. Настоящите общи правила и условия имат за свой предмет предоставянето на туристическа услуга, която не е част от туристически пакет, а именно хотелско настаняване. Конкретните условия и срокове за извършване на туристическата услуга се указват в Договора за туристическа услуга.

II. ЗАПИСВАНЕ

2.1. Резервация на туристическа услуга е възможна по телефон, електронна поща или директно в офис на Туроператора. Резервацията се счита за валидна и приета след предоставяне на данните от лична карта или задграничен паспорт (според избраната дестинация), сключване на договор за туристическа услуга (Договора) и внасяне на цялата сума или депозит, в зависимост от условията на Договора.

III. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

3.1. Туроператорът се задължава**:**

3.1.1. Да извърши, съгласно заявката на Потребителя, необходимото резервиране и заплащане на посочения от последния хотел/туристически обект;

3.1.2. Да предостави на Потребителя информация за условията, предлагани от заявения за резервация хотел/туристически обект;

3.1.3. Да посочи на Потребителя съответния режим на пътуване – визов или безвизов, в случай че резервацията е за хотел в чужбина;

3.1.4. Да уведоми незабавно Потребителя, в случай че не могат да бъдат спазени всички изисквания на последния относно мястото за настаняване посочени в Договора, като в този случай предлага вариант, който е еквивалентен на резервацията.

3.2. Туроператорът има право:

3.2.1. Да се откаже от договора, без да носи никаква отговорност, ако Потребителят не извърши плащания в установените срокове и по този начин прояви недобросъвестност при изпълнение на своите задължения. Фактът за извършено плащане се удостоверява с надлежно оформен документ.

3.2.2. Да променя крайната цена в договора, в случай на рязка промяна в обменния курс на еврото към българския лев с повече от 8% /осем процента/ или в размера на относимите към предоставяната услуга данъци и такси, наложени от трета страна в периода от подписване на настоящия договор до датата на отпътуване;

3.2.3. В случаите на дублирана резервация от страна на хотела, затваряне на съответния хотел или нежелание на хотела да приеме Потребителя и/или лица по т.2 от Договора за туристическа услуга, да извърши замяна на хотела с такъв от същата или по-висока категория, със същата или близка локация, без промяна на общата цена заплатена от Потребителя.

3.3. Потребителят се задължава:

3.3.1. Да заплати в пълен размер установената в Договора за туристическа услуга обща цена;

3.3.2. Да заяви точно датата на настаняване и освобождаване, броя нощувки и исканите услуги по време на пребиваването в съответния хотел/туристически обект;

3.3.3. При пътуване извън България да си осигури всички необходими лични/медицински/административни документи (*в това число задграничен паспорт*), оформени в съответствие със законите на посещаваната страна и на Република България.

3.4. Потребителят има право:

3.4.1. При резервации по оферта „ранно записване" да смени датата на пътуването или да преотстъпи своето пътуване на трето лице в срок до 7 дни, считано от влизане в сила на договора, с писмено предизвестие до Туроператора;

3.4.2. Да приеме промените или да се откаже от направената резервация в хипотезата на т. 3.1.4, в случай че е предложено място за настаняване е с категория по-ниска от посочената в този Договор. В случай на отказ, Туроператорът, без необосновано забавяне и не по-късно от 14 работни дни, възстановява на Потребителя цялата заплатена от него сума.

IV. ОТГОВОРНОСТ НА СТРАНИТЕ

4.1. Туроператорът носи отговорност за неизпълнение и неточно изпълнение на своите задължения по Договора.

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

4.2.1. Поведението на Потребителя и/или лица по т.2 от Договора за туристическа услуга;

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

4.2.3. Непреодолима сила или събитие (*в това число, но не само природни бедствия, терористични атентати, епидемии, пандемии, военни действия и преврати, размирици, стачки, пожари, безредици, национални и религиозни празници и др.*), което не може да се предвиди или избегне от страна на Туроператора или неговите контрагенти при добросъвестно изпълнение на техните задължения. С цел избягване на всякакво съмнение, за непреодолими и извънредни обстоятелства, когато същите са свързани с COVID – 19, ще се считат такива обстоятелства, които са довели до обявяване на IV-та или V-та степен на риск (*според класификацията на ЕС*) от съответния държавен орган в мястото на дестинацията и/или мястото на отпътуване.

4.2.4. Нарушение на законодателството на съответната държава, свързана с хотелската резервация, от страна на Потребителя и/или лица по т. 2 от Договора за туристическа услуга, както и когато с решение на властите и/или отговорни лица, на Потребителя и/или лица по т. 2 от Договора за туристическа услуга е отказана възможността да напусне/ат или

влезе/влязат в страна, свързана с хотелската резервация или е отказана възможността за превоз или престой в резервиран хотел, в следствие на което Потребителят и/или лица по т.2 от Договора за туристическа услуга не е/са могъл/ли да ползва/т направената и платена хотелска резервация

4.2.5. Неявяване на Потребителя и/или лица по т. 2 от Договора за туристическа услуга в хотела в деня на първата нощувка или по собствена воля решил/ли да не ползва/т хотелската резервация, както и при предсрочно напускане на хотела по каквато и да е причина.

4.2.6. Неизпълнение на медицинските изисквания за влизане/излизане в държава свързана с хотелската резервация. С цел избягване на всякакво съмнение, Потребителят и лицата по т. 2 от Договора за туристическа услуга заплащат самостоятелно съответните медицински изследвания (в това число PCR, антигенен тест и др.) и отговарят за снабдяването си със съответните документи, удостоверяващи здравен статус.

4.2.7. Непотвърждаване на хотелски резервации при промяна, по желание на Потребителя, на първоначалните условия на резервацията в границата до 30 дни преди датата на заминаване.

4.3. Туроператорът дължи обезщетение за реално причинени на Потребителя вреди, но не повече от 10% (десет процента) от размера на цената на настаняването.

4.4. Туроператорът не носи отговорности за неизпълнение на специфични изисквания на Потребителя, които не произтичат и не зависят пряко от него.

V. РЕКЛАМАЦИИ

5.1. Потребителят има възможност да предяви рекламация за неизпълнение или неточно изпълнение на Договора за туристическа услуга като при установяване на неточност в изпълнението на заплатените услуги, Потребителят се задължава незабавно да уведоми директно доставчика на услугата (*хотелиера, ресторантьора и т.н.*) и едновременно с това и Туроператора, с оглед своевременно предприемане на мерки, които да удовлетворяват всички заинтересовани страни.

5.2. В случай че рекламацията не бъде удовлетворена на място, Потребителят се задължава в 14 (четиринадесет) дневен срок след последната дата на туристическата услуга, да предостави на Туроператора писмена рекламация, съдържаща подробно описание на фактите и обстоятелствата, свързани с неизпълнението, придружено с двустранно подписан протокол (рекламация) от доставчика на услугите и Потребителя.

5.3. Туроператорът е длъжен да вземе становище по предявената по т. 5.2. рекламация, в срок до 30 (тридесет) дни след депозиране на рекламацията и протокола.

VI. НАСТАНЯВАНЕ

6.1. Настаняването в хотелите при пристигане се извършва след 14.00 часа, а освобождаването на стаите до 11.00 или 12.00 часа и е в зависимост от условията 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. В случай че настаняването е късно вечерта (след 18 ч.), Потребителят следва да се свърже с хотела и лично да предупреди на рецепцията. Всички обявени часове са в местно за дестинацията време.

6.2. Броят на храненията се определя в зависимост от броя на резервираните и заплатени нощувки при съответния режим: само закуска, закуска и вечеря, или всичко включено.

6.3. При настаняване на трима души в стая с три легла не се гарантира наличието на стандартни три легла.

6.4. 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 офиса на Туроператора или по банков път.

6.5. Туроператорът не носи отговорност за категоризацията на хотелите предложени в офертите, тъй като те са категоризирани от оторизираните органи в съответната държава.

VII. ЛИЧНИ ДАННИ

7.1. **.....ООД, ЕИК .....**, с регистрационен номер № ....., със седалище и адрес на управление в град ..... е администратор на лични данни.

7.2. Туроператорът обработва лични данни в съответствие със Закона за защита на личните данни и Регламент (ЕС) 2016/679.

ТУРОПЕРАТОР: ПОТРЕБИТЕЛ:

_____ _____