ОБЩИ УСЛОВИЯ НА "ОНЕКС ТУР" ЕООД

за осъществяване на туристически пакети и свързани туристически услуги (ОУОТП) и тяхната продажба на крайни клиенти - Потребители (Пътуващи и Трети ползващи се лица)

Настоящите Общи условия (ОУ) регламентират правоотношенията между Туроператора (ТО) "ОНЕКС ТУР" ЕООД, ЕИК 202409930, със седалище и адрес на управление: гр. Пловдив 4000, р-н Централен, ул. Райко Даскалов №15, ет. 1, ап. офис 1-2, във връзка с формиране и предлагане от Дружеството – пряко или чрез Туристически агент/Турагент (ТА), на Туристически пакети (ТП) и свързани туристически услуги (СТУ), предоставяни с помощта на търговци, вкл. заяви Резервация (РВ), както и условията и реда за изпълнението им при сключен Договор за туристически пакет (ДТП) с Пътуващ/и (ПТ), вкл. по отношение на Трети ползващи се лица (ТПЛ), от чието име и/или в чиято полза е сключен или е постигнато съгласие да бъде сключен договора, съгласно Закон за туризма (ЗТ) и приложимото законодателство. ТПЛ се считат и за ПТ, ако в ДТП или ОУ не е указано друго.

ОУ са на разположение и предоставят на ПТ преди подписване на ДТП, имат задължителна сила за страните, и не могат да се черпят права от непознаване и/или неспазването им. Всеки ПТ се счита за Турист (ТУ) по смисъла на ЗТ, освен ако от характера на ТП и изрично декларираното от ПТ/ТПЛ не следва друго.

I. ПРЕДМЕТ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

1. Настоящите ОУОТП регламентират предлагането срещу заплащане от ТО пряко или чрез ТА, на ПТ (вкл. ТПЛ) на формирани ТП и СТУ, вкл. условията и реда за тяхното осъществяване по сключен ДТП. ОУ се прилагат за СТУ в ДТП, заплатени точно, но не по-късно от срока за плащане на Общата цена (ОЦ) по договора.
2. ТО може да обособява ТП в самостоятелни тематични Програми съобразно свободно избрани от него критерии - по дестинации или по избор на ПТ, или по други специфични и отличителни белези.
3. Условията на ТП, вкл. СТУ, за състава и категорията на услугите, вкл. сроковете и предпоставките за изпълнение, се указват в сключения между ТО и ПТ ДТП, в съпроводителните и др. съставени документи, които са неразривна част от него.
4. ДТП се сключва в писмена форма, по телефон, посредством свързани процеси за онлайн резервации, чрез изпращане на подписан от страните екземпляр по електронна поща в подходящ формат, или подписан по електронен път, или друг допустим от закона способ, установяващ надлежното му приемане и подписване, което се отнася съответно и до временната РВ за ТП.
   При сключване на ДТП или резервация извън търговския обект по чл. 44 от Закон за защита на потребителите (ЗЗП) или без присъствието на някоя от страните по договора, ПТ е съгласен да получи екземпляр от договора или потвърждение за неговото сключване на хартиен или друг траен носител, по избор на ТО/ТА.
   За детски или ученически ТП и СТУ се прилагат особените изисквания на закона.
5. Ако не е указано друго, ДТП се сключва под отлагателно условие в полза на ТО, който има право да изтъкне невъзможност да изпълни туристическите услуги в ТП, в срок от 72 часа от предплащането на депозит. ТО може да предложи заместващ ТП, който сключващия ДТП ПТ има право да приеме или изрично да откаже в двудневен срок. Отсъствието на отказ в указания срок се приема за съгласие на ПТ с предложената от ТО промяна в договора.
   ДТП не поражда действие при невъзможност за изпълнение или липса на съгласие, като страните не дължат неустойки/обезщетения, а депозита се връща.
6. Туристически ваучер (ТВ) се издава след пълно плащане от ПТ, въз основа ДТП, ОУ и при спазване предпоставките на закона, вкл. като електронен документ.
   Резервационна бланка (РБ) се издава съгл. ЗТ, вкл. като електронен документ.
7. Съпроводителни документи и указания към ТП, в зависимост от Програмата и вкл. туристически услуги, са билетите, ТВ, РБ, застрахователната полица (ЗП), препоръките на водачите на групи, екскурзоводите, и други компетентни и/или оторизирани лица, за правилата на поведение и лична безопасност.
   Съпроводителните и др. документи, необходими за ползване на туристическите услуги в ТП, както и информация за часове на отпътуване по разписание, срока за регистрация за качване в превозното средство (ако е приложимо), часовете на междинни спирания, транспортни връзки и пристигане, ПТ получава в офис на ТО/ТА или по e-mail, в седмичен срок преди започване изпълнението на ТП.
8. Общата цена (ОЦ) на ТП, съответстваща на желаните от ПТ туристически услуги, се определя от ТО за конкретния ТП в левове и/или еквивалент в чужда валута. ОЦ на ТП по ДТП включва ДДС (ако се дължи), и се посочва и заплаща в лева по официалния курс на БНБ за евро (€), респективно курс купува за щатския долар ($) на Банката на ТО, за съответния ден на плащане.
   ОЦ включва посещенията, екскурзията/ите или другите услуги, договорени за ТП по ДТП, както и всички такси, плащания и други допълнителни разходи, които може да се наложи да бъдат заплатени от ПТ.
9. Точно плащане от ПТ по ДТП на ОЦ (вкл. депозит) и всички допълнителни плащания, е необходима предпоставка за изпълнение на ТП и задълженията на ТО по договора. При неточно плащане ТП се изпълнява само при възможност на ТО, независимо от другите последици, свързани с неизпълнението.

II. ПРАВО НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ТП И СЪГЛАСНО ЗТ

10. Предоставяната информация в офисите на ТО за ТП е с приоритет пред съдържащата се в други информационни източници, като може да се променя динамично. Предварителната информация не обвързва ТО за сключване на ДТП, като по искане на ПТ може да се изготви оферта със срок на валидност.
11. Преди сключване ДТП, ТО - пряко или чрез ТА, предоставя на ПТ стандартен формуляр с информация съгл. Приложение №1, когато е възможно използването на хиперлинкове, а в останалите случаи - стандартен формуляр за предоставяне на информация съгл. Приложение №2, както и информация за ТП по чл. 82 ЗТ.
    Когато ДТП се сключва по телефон, ТО/ТА, предоставят на ПТ станд. формуляр за предоставяне на информация съгл. Приложение №2 и чл.82, ал.1, т.1–9 ЗТ.
    Преди ПТ да бъде обвързан от договор или от всяка друга съответстваща оферта за ТП по смисъла на §1, т.67, б. „б", подбуква „дд" от ДР на ЗТ, ТО и търговецът, на които са предадени данните, предоставят на ПТ информацията по чл.82, ал.1, т.1-9, доколкото същата има отношение към предлаганите от тях туристически услуги за пътуване или ваканция. ТО предоставя едновременно на ПТ и стандартен формуляр за предоставяне на информация съгл. Приложение №3.
12. Със сключване/приемане на ДТП ПТ потвърждава, че му е предоставена и се е запознал с изискуемата се предварителна и друга информация за ТП по чл.82 ЗТ, вкл. чрез стандартен формуляр с Приложение №1/№2 (при ДТП по телефон, или чрез ТА) или №3, в писмен вид, чрез хиперлинкове или поместена на интернет страницата на ТО/ТА, респективно изпратена му е на посочен в ДТП електронен адрес (e-mail), вкл. тази по чл.84 и 86, и сертификат по чл.98а във вр. с чл.97.
    При изрично искане от ПТ, ТО предоставя информация дали пътуването или ваканцията са подходящи с оглед на заявените потребности на ПТ.
    Предоставяната от ТО на ПТ информация е на български език, като може да включва общоупотребими думи, термини, названия и др., на чужд език.
13. ТА предоставя на ПТ изискуемата информация за ТП, сертификат по чл.98а ЗТ, вкл. друга такава, съгласно нормите на закона, когато ДТП е сключен чрез него. Търговецът, улесняващ предоставянето на СТУ, представя информацията по чл.82, ал.4 ЗТ на ПТ, чрез стандартен формуляр съгл. Приложения №4–8 от ЗТ.
14. За чуждестранни контрагенти и/или доставчици на услуги – туроператори, туристически агенти, превозвачи, хотелиери, ресторантьори и др., опериращи извън територията на РБългария, се прилагат относимите за тяхната дейност разпоредби, съгласно правилата на приемащата държава, вкл. по отношение на контрол, лицензиране, регистрации, категоризиране, стандарти и качество на предлаганите стоки и услуги и др., което ТО не може да контролира или отговаря.
15. ПТ се ползва от защитата по чл.97, ал.2 ЗТ, но не и от правата по глава седма, раздел II от ЗТ, отнасящи се изключително за ТП, когато ТО или друг Търговец улесняват предоставянето на СТУ. Всеки доставчик на услуги отговаря единствено за точното изпълнение на предлаганата от него услуга по ДТП.

III. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ (ПЪТУВАЩИЯ/ТПЛ)

16. ПТ има право да извърши временна РВ за ТП, която ТО може да запази до 48 ч.
    ПТ заявява (потвърждава) желаните туристически услуги в ТП, вкл. СТУ, чрез сключването на ДТП и предплащане на депозит като част от дължимата ОЦ.
17. ПТ има право да включи в ДТП пътуващи Трети ползващи се лица (ТПЛ), от чието име и/или в чиято полза е сключен или е постигнато съгласие да бъде сключен договора. ПТ отговаря за точността на личните данни на ТПЛ, като декларира, че ги е информирал за съдържанието на ТП, за клаузите на ДТП и ОУИТП, а също отговаря за надлежното им информиране за подготовката и изпълнението на ТП.
18. ПТ и ТПЛ имат заедно качеството на ПТ по ДТП, освен ако от вложения смисъл или изрично не са разграничени. Сключилия ДТП ПТ, представлява интересите на всеки ПТ, като отговаря за изпълнение на задълженията им, вкл. подпомага ТПЛ да окажат необходимото съдействие за осъществяване на ТП.
    Всеки ПТ се счита за Турист (ТУ) по смисъла на ЗТ, освен ако от характера на ТП и изрично декларираното от ПТ/ТПЛ не следва друго.
19. По избор на ПТ и възможност на ТО да съдейства в ДТП може да се включат външни услуги (ВУ), извън общата цена (екскурзии, посещения на музеи, театри, представления, визи и др.). ВУ се заплащат допълнително, при условията за ОЦ.
20. ПТ е длъжен да окаже пълно съдействие на ТО за изпълнение задълженията му по ДТП във връзка с включените туристически услуги в ТП, да представи необходимите данни и документи, както и да заплати точно депозита и ОЦ на ТП, вкл. евентуалните допълнителни плащания, съгласно сключения ДТП и ОУ.
    ПТ е длъжен да заплати и заявените допълнителни ВУ, извън ОЦ на ТП по ДТП.
21. ПТ има право да прехвърли сключения от него ДТП на друго лице, което отговаря на всички изисквания, приложими към договора, в разумен срок преди започване на изпълнението на ТП и след отправено до ТО предизвестие на траен носител.
    ТО не носи отговорност за възможността за осъществяване на ДТП за приобретателя, ако прехвърлянето не е предварително съгласувано с него.
22. Прехвърлящият и приобретателя са солидарно отговорни за плащане на всички дължими по ДТП суми, както и на допълнителни такси и налози, вкл. за издадени билети, замяна, (пре)заверка или др. разходи, произтичащи от прехвърлянето.
    ТО има право на всички действителните разходи за прехвърлянето, както и на административна такса, в размер на не по-малко от 30 лева за всеки нов ПТ.
23. ПТ отговаря да се запознае с валутно-митническия режим и условия за напускане и влизане в България и посещаваните страни при изпълнение на ТП по ДТП.
24. ПТ отговаря да се съобрази с особените изисквания на закона при пътуване извън България, вкл. за лица под 18 год. възраст, пътуващи без или с един родител (настойник/попечител), като посочи отговорно за тях лице. По искане на ПТ, ТО съдейства за поддържане на пряк контакт с пътуващо по ДТП непълнолетно лице или с отговорното за него лице в мястото на престой при ТП, включващ настаняване, без да отговаря за полагане на грижи или поведението му.

25. ПТ указва изрично за включване на ПТ с увреждане или намалена подвижност или с други специфични нужди, при РВ и сключване на ДТП. При възможност за изпълнение на ТП за такова лице, ТО оказва съдействие, съобразно закона.
    ПТ уведомява писмено ТО и ТА за необходимо предприемане на мерки по гл.7, раздел IV от ЗТ, спрямо конкретно посочено правоимащо лице по ДТП, във връзка с правата на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен, автобусен или воден транспорт.
26. ПТ има всички права, предвидени в ЗТ, включително да приеме предложена промяна или да прекрати ДТП, без да дължи такса за прекратяване, ако ТО промени съществено някоя от основните характеристики на туристическите услуги по чл.82, ал.1, т.1 ЗТ, или увеличи цената на ТП с повече от 8 на сто.
27. При изпълнение на ТП, ПТ е длъжен да спазва изискванията на местното и международно законодателство, традициите и обичаите в посещаваните места, да изпълнява разпорежданията на компетентните органи и лица, вкл. препоръките на водача и екскурзовода, както и да се придържа към поведение, с което да не причинява безпокойство или неудобства, нито каквито и да е вреди, на останалите пътуващи или на други лица. ПТ е длъжен да спазва изискванията за лична профилактика на инфекциозните и паразитни заболявания.
28. Във връзка с ТП е препоръчително ПТ да се запознае с официалната информация и препоръки на компетентните институции в България. Същите нямат обвързващ за страните характер, като не могат да служат за основание и отказ на ПТ от ДТП, нито на ПТ от ТП по договора, освен в случаите на въведена императивна и задължителна за страните по ДТП нормативна забрана.
29. За информация, контакти, както и при евентуално неизпълнение и/или рекламации, по повод и/или във връзка с изпълнението на ДТП, ПТ се обръща към записващия ТА/ТО. При местонахождение извън страната, ПТ се обръща към ТО, представителя на местните партниращи контрагенти, към съответния хотелиер, ресторантьор, превозвач и др., в зависимост от естеството и възникналата нужда, и съобразно възможността за отреагиране.
30. Със сключване на ДТП ПТ потвърждава, че преди сключването, ТО му е предоставил предвидената в ЗТ стандартен формуляр с информация, вкл. за паспортния и визовия режим и сроковете за получаване на необходимите документи, както и информация за медицинските и санитарни изисквания в страната/ите, в която/които ще пребивава, както и с дадените му препоръки за правилата на поведение и лична безопасност при изпълнение на ТП - поместена на интернет страницата на ТО/ТА и/или изпратена на посочения в ДТП e-mail, запознал се е със същата и приема напълно.
31. Преди сключването на ДТП ПТ е длъжен да запознае себе си, както и включените ТПЛ, със съдържанието на ТП, вкл. СТУ, клаузите на договора и настоящите ОУ, като не може да се черпят права от непознаване и/или неспазването им.
    ПО следва да познава изискванията и придържа към условията на доставчиците на услуги, включени в ТП по ДТП – превозвачи, хотелиер, ресторантьор и други.

IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ТУРОПЕРАТОРА (ТО)

32. ТО съдейства за осигуряване необходимите формуляри и внасяне исканите от ПО документи пред компетентните органи и служби, включително като уведомява за необходимостта от интервю, без да гарантира получаването на виза.
    ПО отговаря за редовността и точното оформление на своя задграничен паспорт и документите за самоличност по време на ТП.
33. ТО извършва предвиденото в ЗТ задължително медицинско застраховане на ПТ, заминаващ извън пределите на България, валидно за времето на пребиваване в чужбина при изпълнение на ТП. Разходите за задължителната застраховка на минимално покритие се включват в ОЦ на ТП.
    При хотелски резервации в чужбина за индивидуални пътувания със собствен транспорт, ТО извършва медицинско застраховане по желание на ПТ, за посочен от него срок на действие и покритие, и срещу допълнително заплащане.
34. Мястото и часовете (в местно време) на тръгване и пристигане от/до началния и крайния пункт на ТП, вкл. разписанието и междинните спирки по маршрута, са приблизителни. ТО може да ги променя, както и самостоятелно да извършва разместванията в предварителната програма за оптимизиране на ТП или при необходимост, като уведомява ПТ по ДТП. ПТ трябва да е навреме (предварително) на място за среща за започване и в хода на изпълнение на ТП: при полет 2.30-3 ч., с автобус - 30 минути, в други случаи на установени срещи – 15 мин., с толеранс за изчакване 5-10 мин.
    Полетните часове подлежат на препотвърждение от авиокомпаниите.
35. ТО извършва настаняване на ПТ в превозното средство, преимуществено по реда на записване при ТП с автобус. Изключения се допускат за лица с увреждания или намалена подвижност, бременни, с оглед на възрастта, здравословното състояние на ПТ и др. При самолетни полети, настаняването се извършва от авиокомпанията, като ТО няма ангажимент за реда и местата.
36. ТО има право да променя едностранно и незначително клаузи в ДТП, преди започването на изпълнението на ТП, в съответствие с чл. 87-88 ЗТ, като информира ПТ за промяната по ясен, разбираем и видим начин.
37. ТО, самостоятелно или по искане/препоръка на компетентните власти или оторизирани органи и лица, може да променя, по всяко време, сроковете и програмата на ТП за обезпечаване сигурността и безопасността на ПТ.
38. Когато някоя от туристическите услуги не отговаря на предвиденото в ДТП, ТО съдейства да се отстрани несъответствието, освен ако, това не е възможно, или е свързано с непропорционално високи разходи предвид степента на несъответствието и стойността на засегнатите туристически услуги.
39. Когато значителна част от туристическите услуги не може да се изпълни съгласно предвиденото в ДТП, ТО предлага на ПТ, други подходящи туристически услуги.
40. ТО оказва подходящо съдействие на изпаднал в затруднение ПТ, съгласно чл.93 ЗТ. ТО има право на съответна такса за оказаното съдействие, когато затруднението е причинено умишлено или поради небрежност от самия ПТ.
41. При неточно, вкл. несвоевременно заплащане, ТО има право едностранно да измени условията на ТП, да анулира извършената резервация, вкл. да не изпълни ТП, да прекрати ДТП, всичко заедно, наред с другите възможности за търсене на обезщетение и санкции, предвидени в ДТП, ОУ и закона.

V. ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ ДОГОВОРИ И ПРАВООТНОШЕНИЯ

42. ТО предлага на ТУ сключването на доброволна или задължителна застраховка, включваща „Помощ при пътуване" във връзка с основно осигуряване за медицински разходи при болест и злополука на туриста, съгласно ЗТ, от името и за сметка на лицензиран застраховател при пътувания извън страната.
    Застраховката може да не се сключи, когато ТУ заяви с ДТП и представи пред ТО валидна полица за сключена дългосрочна застраховка, покриваща медицински разходи при болест и злополука на туриста, чийто период на валидност обхваща и периода на договора за конкретното пътуване. Застраховката може да включва допълнителни услуги, както и да бъде с Асистанс, с посочен в договора лимит на отговорност, различаващи се по услуги и дестинации.
43. Застрахователното покритие принципно осигурява неотложни медицински разходи вследствие на акутно заболяване или злополука, с възможност за покриване разходи за медицинско транспортиране и репатриране, за смърт причинена при злополука или за спешна стоматологична помощ на застрахованото лице по време на пребиваването му в чужбина за периода по договора, до парична сума в определен размер и съгласно условията на сключения застрахователен договор (ЗД). При настъпване на застрахователно събитие, налагащо осигуряването на съдействие и информация за получаване на медицинска или друга помощ, Застрахованият или негов представител, в рамките на 24 часа следва да информира Застрахователя/Асистанс компанията.
    Съобразно изискванията на застрахователя, за някои категории застраховани лица (с оглед възрастта, със здравословни проблеми, увреждания или с ограничена подвижност, бременни и др.) могат да са налице особености в условията и съдържанието на ЗД, вкл. необходимост от по-висока премия.
44. Териториалният обхват на застраховката покрива останалия свят, с изключение на Република България и страната на постоянно местожителство на Застрахования, ако не е указано друго. Застраховката не покрива разходи за стоматологична помощ, медицински разходи за хронични заболявания, разходи при бременност, усложнения при бременност и аборт и др., които не са включени в застрахователното покритие. При пътуване по време на бременност, и редица други заболявания, се изисква консултация със специалист и писмено уверение от лекар, че въпросното лице може да пътува за съответния период и програма.
    Отговорността за предоставените медицински услуги се поема изцяло от застрахователната компания, респективно извършващия услугата.
45. Копие от пълните условия на застраховката "медицински разходи при болест и злополука на туриста" по чл. 72 ЗТ за ТП извън страната, заедно със застрахователната полица, се прилагат към документите, част от ДТП. ПТ следва да се запознае предварително и внимателно с условията и клаузите на ЗД, съобразявайки здравословното си състояние, вкл. с оглед на възможността при необходимост да се ползват максимално и в пълнота от осигурената помощ.
46. Пожелание всеки ПТ може да сключи ЗД на по-високо равнище, както и допълнителни застраховки със застраховател: за покриване на разходите - за отмяна или прекратяване на ДТП, за съдействие, вкл. репатриране на пътуващия в случай на злополука, болест или смърт и др., срещу допълнително плащане. Всеки ПТ следва да се запознае предварително с клаузите на ЗД, вкл. да сключи възможно най-подходящия/ите ЗД за себе си.
    Повече информация за тези и др. възможности се обръщайте към ЗК "Лев Инс" АД, ЕИК: 121130788, София, бул. "Черни Връх" №51Д, тел. +359 800 10 200 (спешен при инцидент), тел. 0800 15 333, или друг лицензиран застраховател.
47. При заявяване от ПТ и налични законови предпоставки, ТО и ТА предприемат или осигуряват предприемането на необходимите мерки в съответствие с националния закон и правото на ЕС (Регламент (ЕО) №

1107/2006, Регл. (ЕС) № 181/2011 и Регл. (ЕС) № 181/2011), относно правата на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен и/или автобусен транспорт, както и с цел пътуване по море или по вътрешни водни пътища.

48. Съгласно изискванията на ЗТ "ОНЕКС ТУР" ЕООД е сключил ЗД, покриващ професионалната отговорност на ТО за причинени вреди, по чл.97, ал.1 ЗТ.
49. На ПТ се предоставя сертификат по чл.98а във вр. с чл.97 ЗТ – застрахователна полица за сключена професионална застраховка, покриваща отговорността на ТО за причинени вреди, преди сключване на ДТП и плащане по него.

VI. ЦЕНИ, УСЛОВИЯ, РЕД И НАЧИН ЗА РАЗПЛАЩАНИЯ

50. Плащания за ТП (вкл. СТУ), заявени допълнителни услуги или други разходи, по и във връзка с ДТП се извършват от ПТ в левовата равностойност на оферираната валута, по официалния курс на БНБ към деня на плащането.
    Плащания по ДТП се считат от името и за сметка на сключващия договора ПТ.
51. Общата цена на ТП по ДТП се формира от сборната цена на ТП, стойността на СТУ и допълнително заявените от ПТ услуги, вкл. транспортни такива, и след приспадане на евентуални отстъпки, без да включва желани и възможни ВУ.
52. Със сключване на ДТП, ПТ предплаща, чрез внасяне на депозит, в размер на поне 30% от общата цена (вкл. за ТПЛ). Пълната ОЦ се заплаща в срок до 30 /тридесет/ дни до датата на започване изпълнението на ТП в офис на ТО (ТА), с пощенски запис, онлайн или по б. см. с титуляр ТО, освен ако договора не предвижда друго. Плащания за ВУ извън ОЦ се извършват в същия срок и начин.
    Плащането е извършено със заверяване сметката на ТО в обслужващата банка.
53. ОЦ по сключен и предплатен в цялост ДТП е гарантирана, като промени са възможни само в изрично предвидените в закона, договора и/или ОУ случаи.
54. Неточно, включително извънсрочно, плащане на ОЦ по ДТП се счита за отказ на ПТ от договора с предвидените от страните и закона правни последици.

VII. УСЛОВИЯ ЗА ИЗМЕНЕНИЕ, РАЗВАЛЯНЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ ДЕЙСТВИЕТО НА СКЛЮЧЕНИЯ ДТП

55. ТО уведомява ПТ при съществена промяна в ДТП, вкл. основни характеристики на туристическите услуги в ТП, в двудневен срок от настъпването.
56. До 20 дни преди започването на изпълнението на ТП, ТО може да увеличи или намали ОЦ по ДТП, поради промени с не по-малко от 2% в:
    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;
    c) таксите върху включените в договора туристически услуги, наложени от трета страна, която не участва пряко в изпълнението на ТП, включително туристически такси, такси за кацане или такси за отвеждане към или за слизане от борда на пристанища и летища;
    d) обменните курсове, отнасящи се за ТП,
    всички заедно, вкл. съобразени с административните разходи на ТО.
    Ограничението не се отнася за цената за ВУ.
57. В периода на засилен туристически сезон за съответното направление, ТО може да извършва замяна на хотела, указан в издадените документи с хотел, от същата или по-висока категория, по същата дестинация, без промяна на ОЦ по ДТП, като информира своевременно ПТ.
58. Когато увеличението на цената надхвърля с 8% ОЦ по ДТП, или ако ТО промени съществено някоя от основните характеристики на туристическите услуги в ТП, сключващия ДТП ПТ има право да приеме промяната или да прекрати договора, без да заплаща такса за прекратяване, вкл. да приеме предложен заместващ ТП със същото или с по-високо качество, като уведоми ТО за решението си в двудневен срок. Липсата на възражение в срок се приема за съгласие на ПТ с предложената от ТО промяна в ДТП и/или с увеличението на цената.
59. ТО има право да прекрати ДТП, без да дължи допълнително обезщетение, когато е възпрепятстван да изпълни договора поради непреодолими и извънредни обстоятелства, вкл. при непредвиден ръст на транспортни тарифи, въвеждане на нови или повишаване на действащи ставки на данъци и налози, рязкото изменение курса на относимата национална валута, други случаи, извън разумния контрол на страните.
60. ПТ има право да прекрати ДТП преди започване на изпълнението на ТП, 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 на ТП или превоза на пътници до дестинацията. В тези случаи на прекратяване на ДТП, ПТ има право на пълно възстановяване на всички направени плащания за ТП, но няма право на допълнително обезщетение.
    Наличието на непреодолими и извънредни обстоятелства, се преценява от компетентните власти, органи и лица, под чиято юрисдикция се намира мястото на дестинацията, където те са настъпили или са се случили.
61. ПТ има възможност да прекрати ДТП преди започване изпълнението на ТП, след като заплати на ТО съответните разходи, изразяващи се в таксата по чл. 65.
62. Съответната страна е в правото си да поиска изменение или разваляне на сключения ДТП до началото на ТП, в следните случаи:
    a) не могат да бъдат обезпечени уговорените от страните състав и качество на услугите, включващи се в ТП;
    b) не достигане минималния брой участници за ТП – съгл. ДТП/Програмата;
    c) наличие на предпоставки ТО да промени общата цена;
    d) непредвиден ръст на транспортните тарифи, въвеждане на нови или повишаване на действащи ставки на данъци и налози, рязкото изменение курса на относимата национална валута, други случаи, извън разумния контрол на страните.
63. Страните се съгласяват при възникване на непредвидени обстоятелства, създаващи трудности за ТО да изпълни точно ДТП, вкл. основни характеристики на туристическите услуги в ТП, ТО да има право, без съгласие на ПТ и без да отговаря за обезщетения и/или вреди, да направи следните промени, които се считат да не представляват значителна такава по отношение клаузите на ДТП:
    a) времето на заминаване/връщане, с не повече от 24 часа;
    b) смяна на хотела на ПТ, с такъв от същата или по–висока категория, при същите условия на настаняване, вкл. пансионат;
    c) продължителност в изпълнението на ТП, с не повече от 24 часа, вкл. с промяна на общата цена, съгласно действително направените разходи;
    d) последователност при изпълнение на включените туристически услуги;
64. Ако не се набере минимален брой участници за ТП (съгласно съответната Програма), ТО може да предложи на сключващия ДТП ПТ заместващ/и ТП, вкл. срещу допълнително заплащане. При всички случаи, ТО си запазва правата по чл.89, ал.7 ЗТ, като уведомява своевременно ПТ съгласно закона.

VIII. НЕУСТОЙКИ И ИМУЩЕСТВЕНА ОТГОВОРНОСТ НА СТРАНИТЕ

65. При прекратяване ДТП по вина на ПТ, вкл. от него самия, отказ от ТП или искане за изменение ТП (вкл. смяна на програма, направление, резервация, дата и др.), по причини, които не се дължат на съществено неизпълнение на задълженията на ТО, вкл. при неточно плащане на ОЦ, се дължи такса (неустойка) на ТО, в зависимост от времето до започване изпълнението на ТП по ДТП:
    - Крайният срок, в който потребителят може да се откаже от договора (анулация), без да дължи неустойка е до 3 дни след сключването му.
    - При анулация до 60 дни преди датата на пътуването, неустойката е в размер на 50 евро/човек (сумата се отнася и за възрастен, и за дете).
    - При анулация от 59 до 31 дни преди датата на отпътуване, неустойката е в размер на изискуемия депозит, съобразно условията на конкретната програма, но не по-малко от 30% от цената на пътуването.
    - Ако направената анулация е 30 и по-малко дни преди датата на отпътуване, неустойката е в размер на 100% от цената на пътуването.Ако в Програмата на ТП е посочено друго се прилагат посочените там условия.

    При отказ от пътуване на ПТ, за резервации и сключени ДТП в последния момент (last minutes), неустойката е в размер на ОЦ на ТП по договора, както и на ВУ.
66. ТО не носи отговорност за изменението на летището за излитане, времето на полета, замяната на типа самолет, извършени от авиокомпанията. Аналогично се прилага разпоредбата и в случаите, когато се използва друг вид транспорт.
    Предвид спецификата на извършване на чартърни полети до различни дестинации, е възможно и по-често срещано, промяна в часовете на полетите, за което ТО не носи никаква отговорност.
67. ПТ отговаря самостоятелно и изцяло –
    a) при нарушение на действащите правила за пътуване, регистрация или превоз на багаж;
    b) при отсъствие на необходими документи (вкл. загуба, откраднване и др.) или тяхното ненадлежно оформяне;
    c) за причинени вреди на имуществото на доставчиците на услуги;
    d) за вреди на имущество и/или щети на други лица, вкл. при нарушаване правилата за престой в хотел, при изпълнение на ТП;
    e) при неспазване законите на която и да е страна от програмата или правилата за лична безопасност;
    f) при неуважително отношение към социалния строй, обичаите, традициите, религиозните вярвания, морално-етичните норми;
    g) за състояние на алкохолно опиянение или нарушение на други правила и разпоредби, свързани с акт, действие или бездействие, на компетентни/ оторизирани лица/органи, в съответната държава.

    Отговорност се носи от съответното лице нарушител, като санкциите се заплащат от виновните лица, вкл. при материално обезщетяване на място, съгласно приложимото местно (международно) законодателство.
    В тези случаи ТО не отговаря, вкл. за следващ превоз или престой в хотел (вкл. резервиран) и/или други последици, ако с решение на отговорните лица или власти, на ПТ е отказана възможността, да напусне или посети, която и да е страна или място по програмата на ТП, вкл. България.
68. ТО не носи отговорност, когато поради обстоятелства, изложени в предходния член, се е достигнало до закъснение на пътуващата група, вследствие на което ТП е било изпълнено, изцяло или частично, без

съответния ПТ. Ако закъснението не би повлияло на ТП и/или следващите ангажименти не са свързани с точен час, ТО съдейства да се изчака до 30 минути. В тези случаи, съответна стойност от платената туристическа услуга на ПТ, включена в ТП, не се връща, а ПТ заплаща всички

допълнителни разходи, възникнали по причина на неговото незаконосъобразно, неморално или неетично поведение.
ТО не носи отговорност, нито дължи каквато и да е компенсация или обезщетения, както и не е отговорен спрямо всички останали ПТ, при промяна на графика или съдържанието на ТП, дължащи се на друг ПТ.

69. ПТ няма право да претендира за възстановяване на парични суми или обезщетения, в случай, че не окаже съдействие за изпълнение на ДТП и ТП, като не се яви в началния час или на мястото за начало на изпълнението на всяка от туристическите услуги, включени в ТП, вкл. за последващи пътувания, трансфери и др., или прекрати по свое желание започналото изпълнение. В този случаи, ПТ сам урежда заминаването и/или завръщането си.
70. Наред с предвидената в закона обща гражданска отговорност, сключващия ДТП ПТ отговаря солидарно за причинените от ТПЛ вреди по време на или във връзка с ТП, както и за дължими от тях обезщетения, такси, вреди или други разходи.
71. В случай, че ТП не може да бъде осъществен или хода на изпълнение се прекъсне или прекрати не по вина на ТО, като за извършване договорените услуги се изисква издаването виза или други необходими документи или разрешителни, в допълнение на условията и таксата по чл.65, страните приемат:
    a) ако документите на ПТ не се занесат в оторизираните дипломатически служби, стойността на услугите по оформянето на визата се връщат изцяло;
    b) стойността на услугите по оформянето на виза не се връщат, ако към момента на отказа визата е поставена в паспорта;
    c) ако на ПТ е отказана виза по независещи от ТО причини, стойността на услугите по оформянето на визата се връщат, като се удържа стойността на консулския сбор;
72. ТО не носи отговорност и не обезщетява вреди за
    a) настъпили усложнения за туристическите услуги в ТП (напр.: непотвърдени резервации за полети и хотели) при промяна по желание на ПТ на първоначалните условия на включените услуги в ТП (маршрут, времетраене, часове на полети, дати на пътуване и др.) в рамките до 30 дни преди започване на изпълнението на ТП.
    b) промяна датата на отпътуване, вследствие закъснение при издаване на виза или за промяна в маршрута, поради отказ на виза за някоя от страните, включени в програмата на ТП.
    c) багажа на ПТ (изчезване, загубване, повреждане и т.н.), нито за неговото съдържание, както и не компенсира стойността на услугите в ТП, за които ПТ е могъл, но не се е възползвал.
    d) събития, които са вследствие свободния избор на ПТ да използва доставчици на услуги, вкл. да прекарва свободното си време-екскурзии, посещения на музеи, забележителности и др.
    e) претенции, свързани с надлежно съгласувани между страните изменения на включените туристически услуги в ТП по ДТП.
73. ТО се освобождават от отговорност и не отговаря, нито обезщетява вреди за пълно или неточно изпълнение на ДТП, вкл. при несъответствие на предоставените услуги, дължащи се на: ПТ; трето лице, несвързано с предоставяне на включени в ДТП туристически услуги, и не може да се предвиди или да се предотврати; непреодолими и извънредни обстоятелства, вкл. на непреодолима сила; други случаи, предвидени в закона.
    Към обстоятелства на непреодолима сила се отнасят и: пожар, стихийни бедствия (наводнения, буря, земетресение, срутване и свличане на земни пластове и др.), военни действия и операции от всякакъв характер, граждански вълнения, епидемии и медико-санитарни изисквания, актове на законодателната и изпълнителната власт, изменението на митническите и погранични правила, препятстващи изпълнение на задълженията, (и)миграционната политика, други обстоятелства извън разумния контрол на страните.
    При възникване на непредвидени или извънредни ситуации ПТ е длъжен да се придържа към действия, с които ще направи минимални разходи за престой или пътуване до мястото на започване на ТП.
74. Отговорността на ТО пред ПТ е ограничена до уговорените в ДТП услуги. В случаи на непълно или неточно предоставяне на услуги или изменение в условията им, на ПТ се връща разликата до стойността на обслужването, изключвайки самолетния билет, застрахователните полици и стойността на услуги на трети лица. ТО не отговаря за пропуснати ползи.
75. Отговорността на ТО е ограничена, като изплащаната сума за всеки един ПТ е в рамките на платеното за него по договора, а горната граница на отговорността по ДТП за всички ПТ е до трикратния размер на платената ОЦ.
    При несъответствие в изпълнението на услуги по ДТП от контрагенти, отговорността на ТО е ограничена в съответствие с приложимите международни договори за България.
76. При резервации, вкл. извършването на друга основна, допълнителна или свързана туристическа услуга, при които не се изисква сключване на ДТП по ЗТ, както и за ВУ, ТО само съдейства на ПТ за осъществения контакт с трето лице (вкл. търговец) и не носи отговорност за тяхното изпълнение. ПТ се обръща директно към доставчика на съответната услуга при неизпълнение.
77. Обезщетението или намалението на цената, предоставени въз основа на ЗТ, и обезщетението или намалението на цената, предоставени в съответствие с регламенти на ЕС и съответните международни договори, ратифицирани, обнародвани в „Държавен вестник" и влезли в сила за Република България, се приспадат взаимно, за да не се допусне свръхобезщетяване на ПТ.
    Възстановяване или плащане на дължими суми от ТО на ПТ се правят в 14 дневен срок от настъпване на съответното законово основание, вкл. с представяне на всички изискуеми документи, след приспадане на такси, обезщетения, неустойки и др. разходи на ТО, по изрично посочена от ПТ банкова сметка. Ако не е посочена друга в ДТП, за такава се счита и всяка б. см., от която е нареден/получен превод за плащане по ДТП, от името и/или за сметка на ПТ.

IX. НЕИЗПЪЛНЕНИЕ И РЕКЛАМАЦИИ

78. За всяка липса на съответствие на туристическа услуга, включена в ДТП, забелязана в хода на изпълнение на ТП, ПТ е длъжен незабавно да уведоми съпровождащия водач от ТО/ТА и екскурзовода на място, както и доставчика на услугите, писмено или в друга подходяща форма за възпроизвеждане, вкл. с оглед своевременното оказване на съдействие.
79. Всяко несъответствие при изпълнение на туристическа услуга по ДТП се отбелязва на място, като се съставя констативен протокол, подписан от представител на приемащия/ата ТО/ТА, администрацията на доставчика на съответната услуга и самия ПТ, а при необходимост и други лица, компетентни или оторизирани да удостоверят съответните факти и обстоятелства.
    Представителите на ТО, местния екскурзовод и контрагенти, полагат усилия да разрешат своевременно и благоприятно възникналия проблем.
80. Всички рекламации на ПТ, във връзка неизпълнение на ДТП, вкл. несъответствие при изпълнение на туристическа услуга, се извършват писмено (вкл. e-mail), в 14 дневен срок от момента на завършване на ТП. Към рекламацията се прилагат доказателства за обосноваността на твърденията и исканията, вкл. за извършено уведомяване при установяване на несъответствие по време на изпълнение на ТП. ТО може да изисква допълнителни доказателства, вкл. обяснения на засегнатите по случая лица.
81. ТО разглежда получена рекламация и искания за възстановяване на суми или за обезщетения за вреди в едномесечен срок, считано от датата на получаване, респективно пълното и окомплектоване.
82. ТО не пристъпва към разглеждане и не носи отговорност за подадени от ПТ рекламации, в нарушение на ДТП и ОУ. В тези случаи, ПТ отговаря самостоятелно и няма право на претенции, регресни права, други финансови искания към ТО.
83. ПТ може да отправя съобщения, искания или жалби във връзка с изпълнението на ТП. Навременното уведомяване за несъответствие и заявена рекламация, по предвидения в ДТП и настоящите Общи условия ред, са задължителна предпоставка за ангажиране отговорността на ТО.

X. ФОРС-МАЖОР

84. При наличие на форсмажорни обстоятелства, поради които не може да бъде осъществен или изпълнен ТП по ДТП, настъпили след пълно или частично заплащане ТП от ТО на своите контрагенти, на ПТ се връща равностойна сума на възстановената му от партниращия доставчик на услуга (туроператор, хотелиер, превозвач и т.н./.
85. Надлежно доказателство за наличието на указаните по-горе обстоятелства и тяхната продължителност ще служат документите, издавани от компетентните органи в съответната държава.

XI. ДРУГИ УСЛОВИЯ

86. Всички уведомявания, съобщения и кореспонденция между страните, по и във връзка с изпълнение на ДТП, се извършват в предвидената в договора форма, чрез възможните комуникационни средства, и съобразно посочените от ПТ данни (при промяна ПТ уведомява ТО).
    ТО преимуществено контактува и уведомява сключващия ДТП ПТ, като предоставените от него данни и информация са с приоритет.
87. Сключващия ДТП ПТ декларира, че е информирал записаните ТПЛ за ТП и клаузите на договора, както и поема задължение надлежно да ги уведомява, съгласно закона. Осъществяване контакт или уведомяване от ТО на ПТ по сключения ДТП, ползва и се отнася за всички останали по същия договор, като ПТ са длъжни взаимно да се информират.
    ПТ следва да посочи лице и данни за контакт, при извънредни случаи с ПО.
88. Всички изменения, допълнения, волеизявления за прекратяване действието на ДТП, рекламации и претенции по договора, се извършват от/спрямо сключващия го ПТ, в съответната законова форма.
89. Всеки един ПТ, предоставя доброволно личните си данни на "ОНЕКС ТУР" ЕООД, с право да ги обработва за служебни цели, и да ги предоставя на контрагенти, при спазване законовите изисквания.
90. За сведение на Потребителите, в преобладаващия си характер:
    a) системата "all inclusive" (AI) включва: Три основни хранения (закуска, обяд, вечеря); междинни закуски в зависимост от програмата на хотела; безплатни, безалкохолни напитки – чай, кафе, сокове, в часови зони по програмата на хотела; слабоалкохолни и алкохолни напитки, като: бира, вино и алкохолни напитки с градус над 30 град. - местно производство; свободен достъп до плажа и басейните на хотела, ако хотела разполага с такива, ползване на плажни съоръжения като: шезлонг, чадър, безплатен достъп до основни спортни съоръжения, според програмата на хотела (тенис кортове, площадки за спортни игри, фитнес и др.).

b) Системата "ultra all inclusive" (UAI), в допълнение на услугите изброени в раздел "all inclusive", включва: разширен, безплатен достъп до спортни и развлекателни съоръжения на територията на хотела според програмата му (билярдни маси, шахматни маси, боулинг зали и др.); разширен, безплатен достъп по часови пояси в заведения за хранене и питейни заведения на територията на хотела (ресторанти, барове, дискотеки и др.); разширен избор на (без)алкохолни напитки, вкл. чуждестранно производство.

В зависимост от съответната Програма на ТП и местна категоризация на хотела, са възможни известни различия с описаното, за които ТО запознава ПО.

91. Всички спорове, по и във връзка с ДТП, се разрешават по приятелски начин или чрез наличните процедури за разглеждане на жалби и за алтернативно решаване на потребителски спорове (АРС) от органи за АРС съгласно Закона за защита на потребителите – виж още www.kzp.bg, или от компетентния български съд.
92. ОУОТП са установени на основание чл. 298 от Търговския закон, неразделна част са от сключения ДТП и могат да бъдат допълвани чрез договаряне с клаузи и условия, отразени в писмен/електронен акт между страните по ДТП. Индивидуално уговорените от страните клаузи в ДТП се ползват с приоритет пред установените в ОУ.

Настоящите Общи условия за осъществяване на туристически пакети и свързани туристически услуги /ОУОТП или ОУ/ са приети и одобрени от УПРАВИТЕЛЯТ на "ОНЕКС ТУР" ЕООД на 13 Февруари 2020г., публикуват се на интернет сайта на Дружеството на адрес: www.onextour.bg и влизат в сила веднага, като се прилагат към сключваните с Дружеството ДТП.

УПРАВИТЕЛ: