

Общи условия на "УЕЛКАМ ТРАВЪЛ" ЕООД за туристически пакети и предоставяне на индивидуални услуги

Настоящите Общи условия (ОУ) регламентират предоставянето на услугата туристически пакет (ТП) на групи или индивидуално от "Уелкам Травъл" ЕООД в качеството му на Туроператор (ТО).

Настоящите ОУ имат задължителна сила за "Уелкам Травъл" ЕООД и крайните потребители, които удостоверяват това с подписания Договор за туристически пакет (ДТП), към който се предоставят и самите ОУ. Записаните Потребители, вкл. третите ползвачи се лица (ТПЛ), са длъжни да се запознаят и придържат към клаузите на ОУ, като не могат да черпят права от неспазването им.

I. ПРЕДМЕТ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

- С тези Общи условия се урежда предоставянето на услугата туристически пакет за групи или индивидуално, както и предоставянето на индивидуални услуги – настаняване или закупуване на самолетен билет. Предмет на настоящите ОУ се явява предлагането от ТО на Потребителя на уредените в Закон за туризма (ЗТ) туристически пакети.
- Общи понятия:
 - В текстовете на Общите условия по-нататък потребителите на услугата туристически пакет, независимо дали става дума за групи или индивидуално, се представят като „Потребител“.
 - Понятията „турист“, „туристически агент“, „туристическа агентска дейност“, „туристически пакет“, „потребител на организирани индивидуални или групови туристически пътувания с обща цена“, „туристически продукт“, „туристически ваучер“, „резервационна бланка“, „основни туристически услуги“ и „допълнителни туристически услуги“, „туристическа атракция“ и др., намерили нормативна уредба в Закон за туризма, се приемат и употребяват в предвидения там смисъл, освен ако ДОТП и/или настоящите ОУ не предвиждат нещо друго, вкл. когато смисъла им може да се извлече от съдържанието, в което са употребени.
 - "Индивидуална програма" е туристически пакет и програма, които са изготвени на база индивидуална поръчка и индивидуален договор, без участие в група. В такива случаи не се договарят минимален брой пътувачи и в цената не е включено екскурзоводско обслужване, освен ако не е уговорено друго.
- ТО пряко или чрез свои агенти предоставя предварителна информация на Потребителя за предлаганите туристически пакети и услуги. Тази информация се разпространява на сайта на ТО - www.welcometravel.bg и/или чрез брошури, каталози и други информационни материали.
- ТО 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. ТО може да променя условията в офертата по изключение, когато интересите на Потребителите налагат това. Промените ще бъдат отразявани на сайта на ТО www.welcometravel.bg.
- Конкретните условия на ТП, вкл. сроковете и предпоставките за неговото извършване, се указват в сключения Договор за туристически пакет (ДТП) между ТО и Потребителя.
- ДТП може да бъде сключен и в електронна форма, когато касае предложение, публикувано на интернет страницата на ТО или Туристическия агент/Турагент (ТА), и при спазване на съответните особености изисквания на закона.
- Когато предмет на ДТП е детски или ученически туристически пакет, се прилагат съответните изисквания на приложимото законодателство.
- Въз основа на сключения ДТП между ТО и Потребителя, включително след извършено пълно плащане и при наличието на предвидените в закона условия, се издава съответен туристически ваучер (ТВ), като евентуално се съставят или издават и други документи, които се явяват неразривна част от сключения договор.
- ТО поема задължението да извърши необходимите и зависещи от него действия, за да подготви, обезпечи и осъществи ТП.
- Записването на Потребителя се извършва непосредствено в офисите на ТО. Конкретните желания на Потребителя за срока на предоставяне, състава и категорията на услугите, включващи се в ТП, се отразяват в съответно съставените документи.

Потвърждаването на възможността да се предоставят на Туриста желаните от него условия, се извършва от ТО.

- Информацията, предоставяна в офисите на ТО е меродавна и се ползва с приоритет пред тази, която може да бъде почерпена от други информационни източници. Предоставената от ТО информация за организирани пътувания може да се променя, често динамично, с оглед на пазарните условия и други релевантни фактори. Преди подписване на ДТП, същата не обвързва ТО за сключването на такъв, като по искане на Потребителя информацията може да бъде с определен срок на валидност, след което са възможни съществени промени.
- Паричната равностойност на ТП, съответстваща на желанието на Потребителя, се определя за всеки конкретен случай в USD – щатски долари, € - евро и/или левове. Заплащането се извършва в левове по централния курс на БНБ в деня на плащането. Издаваният на Потребителя ваучер се явява потвърждение на извършеното пълно плащане.
- Сключения ДТП и извършеното записване на Потребителя обвързва ТО, за изпълнение на задълженията му за осъществяване на пътуването, само след съвременно заплащане на цялата обща цена.
- Съпроводителни документи към пътуването се явяват офертата, пътните билети, туристическите ваучери, застрахователната полица, препоръките на водачите на групи, екскурзоводите, и други компетентни и/или оторизирани лица, за правилата на поведение и лична безопасност по време извършването на ТП. Съпроводителните документи, оформени по установения ред, Туристът може да получи след предварителна договорка в офис на ТО или от негов представител, респективно ТА, непосредствено преди ТП.
- Преди подписване на ДТП ТО предоставя на Потребителя информацията по чл. 82 ЗТ в писмена форма. Писмената форма се смята за спазена, ако информацията е публикувана на интернет страницата на туроператора и/или туристическия агент. Информацията се предоставя на Потребителя на български език.
- За резервации и сключени ДТП в последния момент (last minutes) се прилагат изискванията на съответните разпоредби на ЗТ, вкл. по отношение на предоставяната информация.
- Когато ДОТП е сключен чрез ТА, същия предоставя на Потребителя информацията по чл. 82 ЗТ, вкл. друга такава, предвидена в законодателството. За информация, контакти, както и при евентуално възникнали проблеми и/или рекламации, по повод и/или във връзка с ТП, Туристите се обръщат на първо място към ТА и само при невъзможност за разрешаването им към ТО.
- За чуждестранни контрагенти – туроператори, туристически агенти, превозвачи, хотелиери, ресторантьори и др., предлагащи стоки и услуги извън територията на РБ, се прилагат относимите за тяхната дейност разпоредби на съответното местно законодателство, вкл. по отношение на контрол, лицензиране, регистрации, категоризиране, стандарти и качество на предлаганите стоки, услуги, обслужване и т.н., за което ТО не отговаря, не може да контролира, нито да носи отговорност.

II. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ТУРИСТА/ПОТРЕБИТЕЛЯ

- Резервацията представлява писмено заявление на Потребителя, че желае да се запише за определено пътуване, предлагано от ТО и се прави само след заплащане на депозит в размер на 30% на записан Потребител за всички ТП. Останалата сума в размер на 70% се заплаща минимум 30 /тридесет/ работни дни преди

Туроператор..... Турагент.....

Турист:.....



- датата на отпътуване. Предвидените тук размери и срокове се прилагат, освен ако в ДТП не е указано друго.
- Туристът има право да извърши временна резервация, чрез отпътуване на съответна бланка за ТП, включително по телефона. При възможност, същата се пази до 2 работни дни, след което трябва да бъде потвърдена, чрез заплащане на депозит.
20. Сключен ДТП обвързва "Уелкам Травъл" ЕООД за изпълнение на задълженията му само при препотвърждаване от ТО на направената временна резервация, в рамките на два работни дни. Подписаният договор се приема, че е сключен под отлагателно условие в полза на ТО, с оглед очакваното потвърждение, а в случай, че липсва такова, ТО предлага други възможности, които Потребителят може да приеме или откаже, без страните да си дължат неустойка или обезщетения.
21. Потребителят е длъжен да окаже пълно съдействие на ТО, като извърши точно плащане, включително да представи необходимите данни и документи, за осъществяване на ТП.
22. Потребителят е в правото и задължението си да се запознае подробно с валутно-митническият режим и условията за напускане/влизане в Р България, както и за всички посещения от него държави по време на ТП.
23. Потребител под 18 годишна възраст, пътуващ с един от родителите или без родител (респективно настойник или попечител), задължително трябва да притежава и представи на граничните власти, нотариално заверено пълномощно, удостоверяващо съгласието на родителите/другия родител/настойник или попечител, за пътуване зад граница по определената програма за съответния период, вкл. с посочване на лицето, което ще отговаря за тях. При необходимост, по време на ТП, ТО съдейства за връзка с малолетния/непълнолетния турист за сметка на възложилия Потребител.
24. Потребителят е длъжен да заплати точно, депозита и договорената обща цена на ТП, вкл. да извърши предвидените доплащания, в съответните срокове и съгласно установеното в ДТП и ОУ. Потребителят е длъжен да заплаща допълнителните услуги, не влизайки в стойността на ТП, отделно.
25. За сведения на Потребителите:
- а) 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.).
- б) 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 заведенията за хранене и питейните заведения на територията на хотела (ресторанти, барове, дискотеки и др.); разширен избор на безалкохолни и алкохолни напитки, включително чуждестранно производство. При всички случаи, в зависимост от съответната Програма на ТП и местна категоризация на хотела, са възможни известни различия с описаното, за които ТО запознава Потребителите.
26. Записаният ТПЛ Потребител отговаря за запознаването им с информацията по предходната точка, както и довеждане до знанието им на съдържанието и клаузите на сключения ДТП и ОУ.
27. Записаните Потребители, вкл. ТПЛ, са длъжни да се запознаят внимателно със съдържанието и да се придържат към клаузите на подписания ДТП и ОУ, като не могат да черпят права от неспазването им. Потребителите следва да се запознаят подробно с изискванията и придържат към условията на превозвачите.
28. Потребителят, подписал ДТП, представлява интересите на всички Потребители, вкл. ТПЛ, чиито имена фигурират в договора, като отговаря за техните лични данни, а така също за изпълнение на всички задължения по договора, както и подпомага ТПЛ да окажат съдействие за провеждане на ТП.

29. Сключващият ДТП Потребител отговаря солидарно за причинените от ТПЛ вреди по време на или във връзка с ТП, както и за дължимите от тях обезщетения и неустойки.

III. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ТО

30. ТО не може да гарантира получаване на виза, а поема само задължение да осигури необходимите формуляри и внесе исканите от Потребителя документи пред компетентните органи и служби, включително като извършва уведомяване за необходимостта от интервю. Потребителят отговаря за редовността и точното оформление на своя задграничен паспорт и документите за самоличност по време на ТП.
31. а. В определени случаи Потребителят може да е задължен да има сключена застраховка "Медицински разходи при болест и злополука", като тогава ТО осигурява сключването на такава /включена в пакетната цена или срещу допълнително заплащане/
б. 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.
в. По искане на Потребителя, ТО може да го застрахова от други рискове по време на пътуването срещу допълнително заплащане.
32. ТО извършва настаняването в съответното превозно средство, по реда на записването при автобусните ТП, освен ако не е предвидено друго в ДТП. Изключения са възможни при инвалиди, бременни жени, с оглед на възрастта, здравословното състояние на Потребителя и други подобни. При самолетните полети, настаняването се извършва от съответната авиокомпания, като ТО не поема ангажимент за реда и местата на настаняване.
33. ТО е длъжен съгласно да окаже съдействие на пътуващия, в случай че той изпадне в затруднение по време на пътуването.
34. ТО установява цените, сроковете и всички останали условия на продаваните ТП и своевременно предприема необходимите мерки за известяване на техните изменения. ТО, самостоятелно или по искане на съответно компетентните власти и оторизирани органи, може да променя, по всяко време, сроковете и програмата на ТП, с оглед обезпечаване сигурността и безопасността на туристите. ТО може да извършва размествания в предварителната програма за оптимизиране на ТП или при необходимост.
35. В случай на несвоевременно заплащане, ТО има право да изменя условията на ТП или да анулира извършената резервация, вкл. да не изпълни задължението си да осъществи ТП, наред с други възможности и санкции, предвидени в ДТП, ОУ и закона.

IV. ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ ДОГОВОРИ И ПРАВООТНОШЕНИЯ

36. За ТП извън страната Потребителите имат застраховка „Помощ при пътуване в чужбина“ по чл. 72, ал. 1 ЗТ със ЗД „ЕВРОИНС“ АД, денонощен тел.: 0700 17 241, с Асистанс и с посочен в ДТП лимит на отговорност (в зависимост от установените изисквания по различните направления).
37. Застрахователят осигурява покритие за неотложна медицинска помощ поради внезапно заболяване или злополука на застрахованото лице по време на пребиваването му в чужбина за периода, посочен в договора, вкл. допълнителни услуги, а също така се извършват плащания и в случай на злополука или трайна инвалидност, в рамките на посочената сума и съгласно условията на сключения застрахователен договор (ЗД). Съобразно изискванията на застрахователя за различните възрастови категории (малолетни и възрастни лица) и/или при наличие на други фактори, са налице особености в условията и съдържанието на застрахователното покритие, вкл. и необходимост от по-висока премия.
38. Териториалния обхват на застраховката покрива принципно цял свят, с изключение на Република България и страната на постоянно местожителство на Застрахования. Застраховката не покрива разходи за стоматологична помощ, медицински разходи за хронични заболявания, разходи при бременност, усложнения при бременност и аборт и други, които не са включени в покритието на застраховката. При пътуване по време на бременност се изисква писмено уверение от лекар, че въпросното лице може да пътува за съответния период и програма.

Туроператор..... Турагент.....

Турист:.....



Отговорността за предоставените медицински услуги се поема изцяло от застрахователната компания.

39. Копие от пълните условия на задължителната застраховка "Помощ при пътуване в чужбина" за пътувания извън страната е приложено към ДТП.

Потребителят е в правото и задължението си 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.

40. По свое желание всеки Потребител, срещу допълнително заплащане, може да сключи ЗД на по-високо равнище, както и други допълнителни застраховки, свързани с отмяна на ТП, разходи за съдействие, включително, репатриране, както и случаите на злополука, болест, стоматологични услуги и др. За допълнителна информация за тези възможности се обръщайте към ЗД "Евроинс" АД или друг лицензиран застраховател.
41. Съгласно изискванията на ЗТ "УЕЛКАМ ТРАВЪЛ" ЕООД е сключил ЗД, покриващ професионалната отговорност на ТО за причинени вреди, по чл.97, ал.1 ЗТ със ЗД "ЕВРОИНС" АД, 1592 София, ул. "Христофор Колумб" №43, ЕИК-121265113, покрити рискове, съгласно ПМС № 306 от 21.12.2013 г., обн., ДВ, бр. 2 от 7.01.2014 г. и застрахователен лимит – 500 000.00 лева.
42. Преди сключване на ДТП и плащане на цената по него, на Потребителя се предоставя сертификат по чл. 100 ЗТ за сключената професионална застраховка покриваща отговорността на ТО за причинени вреди;

V. ЦЕНИ, УСЛОВИЯ, РЕД И НАЧИН ЗА РАЗПЛАЩАНИЯ

43. Разплащанията за предоставените по настоящия договор туристически турове се извършват от Потребителя в левове, въз основа на левовата равностойност на \$ - USA (щатския долар) или € евро, по официалния курс на БНБ към деня на плащането.
44. Общата цена на ТП се формира от сбора на основната цена, стойността на допълнително заявените от Потребителя услуги, вкл. транспортни такива, и след приспадане на определените отстъпки, за всеки един от записаните Потребители.
45. Пълното плащане на общата цена се извършва в срок до 20 работни дни до началото на ТП в офис на ТО, респективно ТА, с пощенски запис или по банков път – на посочена от ТО или ТА банкова сметка.
Предплащане, респективно внасяне на депозит, се извършва със сключването на ДТП, включително по отношение записаните ТПЛ.
Допълнителните плащания се извършват в срок до 20 работни дни до началото на ТП по указания по-горе начин.
46. В ДТП може да са уговорени индивидуални отклонения и/или други условия, по отношение на сроковете или начина на плащане.
47. Своевременното плащане на общата цена е предпоставка за изпълнение задълженията на ТО за предоставяне на ТП.
48. Цените по сключените и предплатени в цялост ДТП са гарантирани от ТО, като промени могат да се извършват само в изрично предвидените случаи, съгласно сключения договор и ОУ.
49. Неплащането в срок на пълната стойност на избрания ТП се счита за отказ на Туриста с предвидените в ДТП последици, като се дължи неустойка в съответствие с чл. 76.

VI. УСЛОВИЯ ЗА ИЗМЕНЕНИЕ, РАЗВАЛЯНЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ ДЕЙСТВИЕТО НА СКЛЮЧЕНИЯ ДОТП

50. Когато преди началото на изпълнение на туристическия пакет ТО направи значителна промяна в някоя от съществените клаузи на договора, той е длъжен да уведоми незабавно Потребителя.
- а. „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 ТО, както и други условия, съгласно чл.82, ал.1, т.1 от Закона за туризма.
- б. 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.
51. (1) Потребителят има право:

а. да приеме промените, което се удостоверява с допълнително споразумение към договора и което уточнява тяхното отражение върху цената

б. да се откаже от договора, без да дължи неустойка или обезщетение.

(2) Потребителят трябва да уведоми ТО 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 ТО за своето решение в 3 дневния срок по предходната алинея, ТО ще счита, че предложените промени са приети и Потребителят губи правото си да се откаже от договора, без да дължи неустойка или обезщетение.

52. В случай, че Потребителят избере по предходната точка да се откаже от договора, той има право:

а. да приеме друг пакет от същото или по-високо качество, когато ТО е в състояние да му предложи такова, или

б. 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

в. 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 ТО;

г. да му бъдат възстановени платените от него суми по договора в 7-дневен срок от датата, на която туроператорът е получил уведомлението за отказ.

53. ТО има право на увеличение на цената на туристическия пакет, единствено при увеличение на:

а. цената на превоза на пътници, което е вследствие на промяна в цената на горивото или на други източници на енергия;

б. 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 слизане от борда на пристанища и летища;

в. обменните курсове, отнасящи се за туристическия пакет.

54. При промяна на цената:

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

б. Цената се увеличава с толкова, колкото е поскъпнала от момента на сключване на договора себестойността на предлаганата от ТО услуга, без да се увеличава печалбата;

в. Увеличаване на цената с повече от 8% се счита за значително изменение на договора;

г. ТО 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.

д. Потребителят има право да поиска съответно намаление на цената, ако стойностите по чл.54 са се намалили.

55. ТО 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.

56. ТО може да изменя договорените с Потребителя места за настаняване, ако, поради независещи от него причини, ношувките при тях са невъзможни. ТО гарантира в такива случаи да ангажира места за настаняване, с равностойни или по-добри условия и разположение.

57. При организирани групови пътувания ТО си запазва правото на промени в последователността на изпълнение на програмите, когато това се налага за по-добро им протичане.

58. ТО има право да изменя и други несъществени клаузи от договора, когато интересите на Потребителите налагат това.

59. В случай, че по време на пътуването стане невъзможно изпълнението на значителна част от услугите ТО 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, ТО е длъжен да:

Туроператор..... Турагент.....

Турист:.....



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, ТО има задълженията по този член, но разходите са за сметка на Потребителя.
60. При положение, че пътуването не може да бъде осъществено поради липса на достатъчно записани участници, на Потребителя се предлага допълнително заплащане за индивидуално пътуване, преориентиране за друга група или маршрут. В тези случаи, ТО 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.
61. Ако са налице условията по чл. 61, но страните не постигнат съгласие за съответни изменения и допълнения в ДОТП(включително ТП), то договарят автоматично прекратяват своето действие.
62. Ако по желание на Потребителя трябва да бъдат предприети промени в договора или условията на пътуването след неговото потвърждаване, той трябва да компенсира ТО за направените допълнителни разходи, възникнали в следствие на промяната.
63. При по - незначителни промени се начислява само такса за обработване в размер на 30 лева общо за пакета.
64. В разумен срок преди началото на изпълнение на туристическия пакет, но не по-малко от не по-късно от 7 дни преди датата на отпътуване, Потребителят има право да прехвърли правото си по пакета на трето лице, ако ТО е уведомено предварително за промяната. Прехвърлянето става факт с подписване на нов договор между третото лице и ТО, освен ако в индивидуалния договор не е уговорено друго. Ако прехвърлянето коства допълнителни разходи, те трябва да се платят от Потребителя при сключването на договора.
65. 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 ТО за изпълнение на задълженията по договора.
66. 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.
67. 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.
- Всички промени и отказ от пътуването се документират на траен носител.
- VII. НЕУСТОЙКИ И ИМУЩЕСТВЕНА ОТГОВОРНОСТ НА СТРАНИТЕ**
68. 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.
69. При туристически пакети ТО 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 служителите на ТО или негови партньори, или по какъвто и да е друг начин с поведението си прави невъзможно безпрепятственото
- протичане на пътуването. В такъв случай ТО не дължи обяснение и неустойки на виновното лице.
70. При организирани групови пътувания ТО може да отмени пътуването, ако отмяната се дължи на непреодолима сила / военни действия, терористични актове, стачки, епидемии, бедствия и др./
71. В случаите по чл. 61 и чл. 65 ТО 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.
72. ТО не носи отговорност по неизпълнение или неточно изпълнение на настоящия договор и не дължи неустойки, ако причините за това се дължат на:
- а. Потребителя, т.ч. невявяване от негова страна на определено за отпътуване място и време;
 - б. Действия на трето лице, несвързано с изпълнението на договора, които не могат да се предвидят или избегнат;
 - в. непреодолима сила или събитие, което не може да бъде предвидено или избегнато от страна на ТО 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, отнемащи време в повече от предвиденото, оказване на медицинска помощ на турист от организирана група и други изключителни обстоятелства. При тези случаи ТО си запазва право на промени в програмата и на действия според конкретната ситуация, без да дължи неустойки за това.
73. Отговорността на ТО за вреди, претърпени от Потребителя в следствие на неизпълнение на договора за туристически пакет се ограничава, както следва:
- а. ТО отговаря за вреди в максимален размер до 3 пъти стойността на туристическия пакет, изчислен за 1 турист;
 - б. когато отговорността на контрагентите на ТО 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 ТО се ограничава в съответствие с разпоредбите на тези договори;
 - в. ограничаването на отговорността на ТО не важи при претърпени телесна повреда или смърт, както и при неизпълнение поради умисъл или груба небрежност.
74. В случай на отказ от пътуването или прекратяване на договора по вина на Потребителя като неспазване на сроковете за депозит и доплащане; неспазване на срока на представяне на необходимите документите, представяне на нередовни документи или отказ от пътуване или при друго виновно поведение на ПОТРЕБИТЕЛЯ, което би довело до анулиране на туристическия пакет, ако не е уговорено друго в индивидуалния договор между страните, ТО възстановява платената сума за пътуването, като удържа неустойка, в зависимост от оставащия срок преди началото на пътуването, както следва:
- а. от деня следващ деня на подписване на договора до 185 дни преди датата на тръгване Потребителят се освобождава от такса за прекратяване
 - б. от 184 до 85 дни от датата на тръгване – 35% от цената на туристическия пакет;
 - в. от 84 до 65 дни от датата на тръгване – 50% от цената на туристическия пакет;
 - г. от 64 до 35 дни от датата на тръгване – 80% от цената на туристическия пакет;
 - д. под 35 дни от датата на тръгване – 100% от цената на туристическия пакет;
 - е. Когато в пакета са включени самолетни билети, описаните по-горе такси не могат да противоречи на ануляционните условия на авиопревозвача случай удържаните от самолетната компания суми ще се считат за невъзстановими от Туроператора и ще бъдат калкулирани към таксата за прекратяване. Извършените невъзстановими разходи се удостоверяват с надлежно оформени документи.

Туроператор..... Турагент.....

Турист:.....



75. В случаите на удържане на такса за прекратяване по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ако за пакета е платено с ваучер, издаден като компенсация за отменено пътуване, то таксата за прекратяване не може да бъде по-малко от размера на депозита, независимо кога е анулирано пътуването.
76. Останалата след съответните удържки сума се възстановява на Туриста по посочената б. см., в срок от 14 работни дни.
77. В случай на отмяна на пътуването и прекратяване на договора от страна на ТО, той възстановява платената сума за пътуването, а, ако отмяната е по причина, за която той отговаря, ТО допълнително изплаща следните неустойки:
- 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;
 - 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;
 - 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;
 - 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;
78. С подписването на общите условия към договора за туристически пакет, Потребителят декларира, че е запознат с възможността за сключване на застраховка „Отмяна от пътуване“.
79. За резервации и сключени ДОТП в последния момент (last minutes) се прилагат съответните разпоредби на ЗТ, като при отказ от пътуване на Потребителя неустойката винаги е в размер на общата цена на ТП.
- Останалата след съответните удържки сума се възстановява на Туриста по посочената б. см., в срок от пет работни дни.
- Потребителят са длъжен да бъде на летищата за полет поне 2 часа предварително, при автобусни екскурзии - 30 минути, в други случаи на установени срещи – 15 мин., с допустим толеранс за изчакване 10 мин., освен ако в ДОТП е указано друго.
80. По време на ТП, Потребителят е длъжен да спазва изискванията на съответното местно и международно законодателство, традициите и обичаите в посещаваните места, да изпълнява разпореденията на компетентните органи и лица, вкл. препоръките на водача и съответния екскурзовод, както и да се придържа към поведение, с което да не причинява никакви вреди и/или каквито и да е неудобства на други лица, вкл. измежду останалите туристи.
- Потребителят е длъжен да спазва изискванията за лична профилактика на инфекциозните и паразитни заболявания.
81. В случай на нарушение от Туристите на действащите правила на пътуване, регистрация или превоз на багажа, причинените вреди на имуществото на превозвача или нарушаването на правилата на престоя в хотелите и несъблюдаване законодателството, на която и да е страна от програмата, както и при неуважително отношение към социалния строй, обичаите, традициите, религиозните вярвания, несъблюдаването на правилата за лична безопасност, то отговорността се носи изцяло от съответното лице – нарушител, като санкциите се заплащат от виновните лица в целия им размер.
82. Потребителят отговаря самостоятелно и изцяло за нанесени от него щети на ползваните хотели, превозни средства, друго имущество или лица, по време на ТП, вкл. за материално обезщетяване на място, когато това се изисква от потърпевшия и/или съгласно приложимото местно, респективно международно законодателство.
83. ТО 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.
- ТО не носи отговорност за услуги, които Потребителят е закупил индивидуално на място, а не чрез представител на ТО.
 - ТО не носи отговорност и за вреди, които Потребителят е нанесъл на трети лица по време на пътуването.
- в. ТО 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 ТО причини.
84. ТО не отговаря, вкл. за следващия превоз, престоя в хотела и/или други последици, ако с решение на властите или други отговорни лица, на Потребителя е отказана възможността, да напусне или посети, която и да е страна или място по маршрута на ТП, вкл. Република България, а също, възможността за превоз или престой в резервиран хотел, по причини на:
- Отсъствие на необходимите документи (вкл. загуба, открадване и др.) или тяхното неправилно оформяне;
 - Нарушения на законодателството, традициите и обичаите, включително причиняване безпокойство на останалите хора;
 - Състояние на алкохолно опиянение или нарушение на други правила и разпоредби, свързани с общественото поведение;
 - Други, свързани с акт, действие или бездействие, на компетентни или оторизирани лица или органи, в съответната държава.
85. ТО не носи отговорност и в случаите, когато поради обстоятелствата, изложени в предходния член, се е достигнало до закъснение на пътуващата група, вследствие на което ТП е било осъществено, изцяло или частично, без съответния потребител. При възможност, когато това не би повлияло на ТП и/или свързаните, респективно следващите ангажименти не са свързани с точен час, ТО може да изчака, но с не повече от 15 (петнадесет) минути.
- В този случай, съответната стойност на туристическата услуга на Туриста, включена в ТП, не се връща, като Потребителя заплаща всички допълнителни разходи, възникнали по причина на неговото незаконосъобразно и/или неморално, респективно неетично, поведение.
- В такъв случай, ТО не носи отговорност, нито дължи каквато и да е компенсация или обезщетения, както и не е отговорен спрямо останалите Потребители, при евентуална промяна на графика и/или съдържанието на ТП.
86. В случай, че Туристът не се яви в часа и мястото за начало на ТП или за някои от последващите пътувания или трансфери включени в него, или прекрати по свое желание ТП през времетраенето му, той няма право да претендира за възстановяването на каквито и да е парични суми. В този случай, клиентът сам урежда заминаването и/или завръщането си.
87. В случай, че ТП не може да бъде осъществено или се прекъсне не по вина на ТО, като за извършването му се изисква издаването на каквато и да е виза или други необходими, респективно разрешителни документи, то, в допълнение към санкцията на чл. 60, настъпва следната отговорност:
- Ако документите на Туриста не се занесат в оторизираните дипломатически служби, стойността на услугите по оформянето на визата се връщат изцяло;
 - Ако към момента на отказ от ТП визата е поставена в паспорта, стойността на услугите по оформянето на визата не се връщат;
 - Ако на Потребителя е отказано получаването на виза по независещи от ТО причини, стойността на услугите по оформянето на визата се връщат, като се удържа стойността на консулския сбор;
88. ТО не носи отговорност за настъпили усложнения в провеждането на мероприятиято (напр.: непотвърдени резервации за полети и хотели) при промяна по желание на Потребителя на първоначалните условия на ТП (маршрут, времетраене, часове на полети, дати на пътуване и т.н.) в границата от 30 дни преди датата на заминаване.
89. ТО не носи отговорност за промяна на датата на отпътуване вследствие закъснение при издаване на виза или за промяна в маршрута вследствие отказ при издаване на виза за някоя от страните на ТП.
90. ТО не отговаря за багажа на Потребителя (изчезване, загубване, повреждане и т.н.), нито за неговото съдържание, както и не компенсира стойността на услугите, за които Потребителят могъл, но не се е възползвал.
91. Отговорността на ТО пред Потребителя е ограничена до списъка от услуги, уговорени в ТП. В случай на непредоставяне на услуги или изменения на техните условия, на Потребителя се връща разликата до стойността на обслужването, изключвайки самолетния билет, застрахователните полици и стойността на услугите на трети лица. При възникване на извънредни ситуации

Туроператор..... Турагент.....

Турист:.....

Потребителите са длъжни да се придържат към поведение и извършването на действия и/или съвдействия, така че да бъдат направени минимални разходи, свързани с престой или пътуване до мястото на започване на ТП.

92. Отговорността на ТО е ограничена, като сумата, изплащана от него в качеството си на обезщетение за вреди, не може да превишава стойността на ТП.

При неизпълнение или неточно изпълнение на услугите по ДОТП от контрагенти на ТО, отговорността на последния е ограничена в съответствие с разпоредбите на международните договори, влезли в сила за Република България, но не повече от стойността на ТП.

VIII. НЕИЗПЪЛНЕНИЕ И РЕКЛАМАЦИИ

93. ТО 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.

94. Всички рекламации трябва да бъдат предявени от туриста на мястото на нарушението или без необосновано забавяне пред ТО или негов представител. Потребителят съставя протокол, в който се описват оплакванията му и те се предявяват на ТО.

95. ТО 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.

96. В случай, че Потребителят не е удовлетворен, ТО му предоставя възможност да потърси компенсация – чрез рекламация в писмена или устна форма до 14 дни от откриване на несъответствието.

97. Потребителят следва да предостави на ТО/ТА писмена рекламация по образец (или устна, чрез писмено протоколиране на изявлението на Потребителя от служител на ТО/ТА, съставения констативен протокол, подписан от представител на ТО, екземпляр от договора и други документи, доказващи претенцията му по основание и размер.

98. ТО разполага с формуляр за предявяване на рекламационно искане на своя интернет сайт www.welcometravel.bg.

99. ТО се задължава да отговори писмено в срок от 30 календарни дни след депозиране на рекламацията.

100. (1) В случай на отговорност на ТО за вреди, причинени от действията на негов контрагент, получените от Потребителя компенсации от контрагента се приспадат от дължимото от ТО 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 ТО като компенсация за неизпълнената услуга, за която се дължи връщане на платени суми.

101. При спор между страните, ТО 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 споровете:

- 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>.

IX. ФОРС-МАЖОР

102. Страните се освобождават от отговорност за неизпълнение или ненадлежно изпълнение на поетите от тях с договора задължения, ако това неизпълнение се явява вследствие действието на обстоятелства на непреодолима сила, възникнала след сключването му.

103. Към обстоятелства на непреодолима сила в частност се отнасят: пожар, стихийни бедствия, военни операции от всякакъв характер, епидемии, актове на законодателната и изпълнителната власт, изменението на митническите и погранични правила, пречупстващи изпълнението на задълженията, изменението на имиграционната политика, други обстоятелства извън разумния контрол на страните. Срокът за изпълнение на задълженията се отлага съразмерно на времето, в течение на което ще действат такива обстоятелства. Ако тези обстоятелства продължат повече от 14 дни, всяка от страните има право да се откаже от изпълнението на задълженията си по настоящия договор и в този случай нито една от страните няма да има право на обезщетение от другата страна за претърпените или възможни загуби, пропуснати ползи и/или други вреди.

104. Страната, за която се е създала невъзможност за изпълнение на задълженията си по настоящия договор е длъжна, за настъпването и прекратяването на обстоятелствата, пречупстващи изпълнението на задълженията, в течение на 48 часа да извести другата страна. Несвоевременното известяване лишава за в бъдеще страната от правото да се позовава на възникването на форс-мажорни обстоятелства.

105. При наличие на форсмажорни обстоятелства, поради които не може да бъде осъществено или продължено ТП, и настъпили след пълно или частично заплащане на ТП от страна на ТО на своите контрагенти, ТО се задължава да изплати на Туриста сума, равностойна на възстановената от партниращия контрагент (туроператор, хотелиер, превозвач и т.н./ в 10 дневен срок от получаването и.

106. Надлежно доказателство за наличието на указаните по-горе обстоятелства и тяхната продължителност ще служат документите, издавани от съответните компетентни органи.

X. ДРУГИ УСЛОВИЯ

107. Всички уведомления, съобщения и кореспонденция между страните, по и във връзка с изпълнението на настоящия ДОТП, вкл. плащане на дължими суми, се извършват в офиса на ТО, където е сключен договора, респективно - посочените от Туриста данни (адреси, тел., e-mail, б. см. и др.), а при промяна Туриста е длъжен незабавно да уведоми ТО. Надлежно разменената между страните електронна поща се приравнява на писмена форма.

ТО осъществява всички контакти и уведомления с подписалия ДОТП Турист, който поема задължение своевременно да информира записаните ТПЛ.

Препоръчително е Потребителят да посочи лице за контакт със съответни данни, при извънредни обстоятелства.

108. Всички изменения и допълнения между "Уелкам Травъл" ЕООД и Туриста, в допълнение към сключения договор, се оформят в писмен вид, с подписи на страните или техни упълномощени представители.

109. Туристът дава съгласието си да получава рекламни материали, брошури и информация, във връзка с дейността на Дружеството, както и "Уелкам Травъл" ЕООД да обработва за служебни цели предоставените лични данни, вкл. да ги предоставя на трети лица, при спазване изискванията на закона.

110. Преди ТП всеки Потребител е длъжен да се запознае с информацията, препоръките и възможностите в сайта на Министерство на външните работи на РБългария в рубриката „ПЪТУВАМ ЗА“ - <http://www.mfa.bg/120/patuvamza>

Настоящите Общи условия за организирани групови и/или индивидуални туристически пътувания /ОУОТП/ са приети и одобрени от УПРАВИТЕЛЯ на "УЕЛКАМ ТРАВЪЛ" ЕООД на 01.07.2020 г., публикуват се на интернет сайта на Дружеството на адрес: www.welcometravel.bg и влизат в сила от 01.07.2020г. като се прилагат към сключените занапред ДОТП.

УПРАВИТЕЛ: (П) Г-ЖА РУМЯНА ЛЮБЕНОВА

Туроператор.....

Турагент.....

Турист:.....

