

## ДОГОВОР ЗА ПЪТУВАНЕ

между

Потребител ..... Телефон за контакт .....

Имейл ..... ЕГН ..... № паспорт / лична карта .....

и

Туроператор "Тансу" ЕООД с адрес София, бул. "Фритъф Нансен" 15, булстат 130861781, регистрация за Туроператор № 04911

№	Три имена по документ за самоличност на участниците	ЕГН	№ паспорт / лична карта

I. Маршрут на пътуването .....

Начална дата на пътуването ..... /..... / ..... г. Крайна дата на пътуването ..... /..... / ..... г. Продължителност ..... дни

II. Основни услуги, включени в общата цена

1. Транспорт:  без транспорт  самолет  автобус с категория .....  други .....

Час и място на тръгване ..... Час и място на връщане .....

2. Настаняване: Вид туристически обект (хотел, вила, мотел, др.)..... категория ..... брой нощувки .....

Местоположение (места за нощувки) .....

Брой и вид стаи..... за ..... брой възрастни и за ..... брой деца

3. Брой и вид на храненията, включени в пакетната цена: ..... закуски ..... обеди ..... вечери  all inclusive

III. Други услуги, включени в общата цена

1. Посещения: .....

2. Екскурзии: .....

3. Трансфери: ..... 4. Други услуги: .....

VI. Специални изисквания на потребителя, за които е постигнато съгласие между двете страни по този договор:

V. Обща цена в лева на пътуването: ..... х ..... брой туристи = .....

1. Отстъпки за деца до 10/12 г., настанени с двама възрастни в тройна стая, общо ..... за ..... брой деца

2. Отстъпки за трети възрастен в тройна стая, общо ..... за ..... брой туристи

3. Доплащане за единична стая ..... 4. Други отстъпки .....

5. Крайна обща дължима сума (с вкл. отстъпки и доплащания) за ..... бр. туристи: ..... лв.

/словом/.....

VI. Начин и срок на плащане на пълната сума по пътуването

Депозит ..... х ..... брой туристи = ..... Потребителят се задължава да заплати остатъка от

пълната сума в размер на ..... /словом/ ..... до ..... /..... / ..... г.

VII. Други плащания, невключени в общата цена, срок и начин на плащането им .....

Потвърждавам от свое име и от името на гореизброените туристи, че съм запознат с условията на записване и програмата на пътуването и внасям депозит от ..... Информирам съм, че пътуването, посочено в т.1 на този договор може да се осъществи само, ако е набран минимален брой от ..... участници. Ако този брой не е набран, Потребителят ще бъде уведомен в срока, посочен в настоящия договор, като Туроператорът възстановява внесената от Потребителя сума в нейния пълен размер. Настоящият договор е валиден до крайната дата на пътуването, посочена в него.

Дата: ..... /..... / ..... г.

Потребител .....

Туроператор .....

## 1. РЕЗЕРВАЦИЯ И СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОР

1.1. Резервация е възможно по телефон или интернет, чрез турагенти в страната или директно в офиса на Туроператора. Преди Потребителят да бъде обвързан от договор за туристически пакет или от всяка друга съответстваща оферта за туристически пакет, Туроператорът, а в случаите, когато туристическият пакет се продава чрез туристически агент - и туристическият агент, предоставят на Потребителят стандартен формуляр за предоставяне на информация съгласно одобрено приложение № 1 към чл. 82, ал. 1 и информацията по ал.1, т.1-9 на чл.82 от ПЗР на ЗТ когато е възможно използването на хиперлинкове, или в останалите случаи – стандартен формуляр за предоставяне на информация съгласно приложение № 2 към чл. 82, ал. 1 от ПЗР на ЗТ. Информацията по чл.82 ЗТ съставлява неразделна част от договора за туристически пакет и не може да се променя, освен ако страните не се споразумеят изрично за друго.

В срок от 48 часа от получаване на резервацията Туроператорът може да:

- а) потвърди изпратената резервация;
- б) предложи алтернативни възможности, в случай, че местата са изчерпани.

Резервацията се пази 72 часа и се счита за валидна след потвърждение от страна на Туроператора и внасяне на депозит от страна на Потребителя.

1.2. След извършване на резервацията, Потребителят получава екземпляр от подписания между двете страни договор за организирано туристическо пътуване.

1.3. Преди сключването на договора за организирано пътуване:

- а) Потребителят е длъжен да декларира в писмен вид, ако услугата ще се ползва от потребители с увреждания или с ограничена подвижност, като впише съответните обстоятелства в договора.
- б) В случай, че Потребителят има специфични потребности или изисквания, излизащи извън обхвата на предлагания пакет, по отношение на храна, настаняване, начин на придвижване и други, той трябва да ги предяви при попълване на договора за пътуване. Туроператорът преценява дали може да се съгласи с изпълнението им или не и ако не се постигне съгласие, специалните изисквания на Потребителя не се включват в договора.

## 2. ВИЗИ

2.1. За пътуванията в държави, за които се изискват визи за български граждани, Туроператорът ще съдейства на Потребителя, като му предостави необходимите документи /резервации, ваучер, билети и др./. По искане на Потребителя, Туроператорът ще подготви и внася документите му в съответните консулски служби (където това е възможно). В този случай Потребителят е длъжен да представи на Туроператора изискуеми от съответното Консулство документи, както и да заплати таксите за визата. Непредставянето на документите и неизплащането на таксите или неявяването в Консулството на лично интервю, ако е необходимо, се счита за отказ от пътуването по вина на Потребителя.

2.2. Издаването на визи за съответната държава е в

компетенцията единствено на съответното Консулство и не се гарантира от Туроператора. В случай на отказ от страна на Консулството, платените от Потребителя такси за издаване на визата не се връщат, както и 20 лв. технически разходи, при условие, че няма друго изискване, напр. предварително платена първа нощувка. Размерът на таксите за издаване на визите се посочват в съответната информация на Туроператора по чл.80 от ЗТ.

## 3. ЦЕНИ И ПЛАЩАНЕ

3.1. Плащането се извършва в лева в брой или по банков път на сметката на Туроператора – Обединена Българска Банка (ОББ), ВИС кода на ОББ: UBBSBGSF, сметка в лева IBAN – BG31UBBS80021007560816

3.2. Депозит - ако не е упоменато друго, размерът на депозита е 30% от общата цена. Потребителят внася депозита в момента на подписване на този договор, ако не е упоменат друг срок.

3.3. Окончателно плащане се извършва от Потребителя в срок от 20 календарни дни преди датата на пътуване, ако не е упоменато друго.

3.4. Цените са калкулирани при курс “купува” евро/ лев на БНБ.

3.5. Увеличение на цената, което се счита за значително, когато е в повече от 5% от пакетната цена, е възможно: при покачване цените на горивата, изменение на размера на таксите, свързани с пътуването, промяна на валутните курсове, възникнали след подписването на договора.

3.6. Цената не може да се увеличава 20 дни преди началната дата на пътуването

## 4. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

4.1. Туроператорът се задължава:

4.1.1. Да предостави в съответствие с условията на този договор туристическите услуги, заплатени от Потребителя.

4.1.2. Да осигури задължителна застраховка на Потребителя ”Медицински разходи при болест и злополука” за пътуванията извън страната /включена в пакетната цена или срещу допълнително заплащане/ към “Bulstrad Life Vienna Insurance Group” или ЗАД “Армеец” за лица до 70 г. с покритие 5000 евро или с доплащане за лица от 71 г. до ненавършени 80 г.

4.1.3. По искане на Потребителя и срещу съответното заплащане, Туроператорът може да го застрахова от други рискове и да му предложи „Застраховка отмяна на пътуване“ по чл. 80, ал. 1, т.14 от Закона за туризма към ЗАД АРМЕЕЦ, гр. София, ул. Стефан Караджа № 2.

4.2. Туроператорът има право да се откаже от договора, без да носи никаква отговорност, ако Потребителят не извърши плащания в определените срокове и по този начин прояви недобросъвестност при изпълнение на своите задължения. Фактът на извършеното плащане се удостоверява с надлежно оформен документ /касов бон или фактура..

4.3. Туроператор ТАНСУ ЕООД е застрахован по смисъла на чл. 97 от Закона за Туризма в ЗАД

“Армеец“ АД, ул.Стефан Караджа №2, с полица № 910013150000824504 и лимит на отговорност 25 000 лв.

4.4. Потребителят се задължава:

4.4.1. При пътуване извън България да си осигури необходимите лични документи - редовен задграничен паспорт или лична карта, оформени в съответствие със законите на посещаваната страна и на Република България и със срок на валидност минимум 6 месеца. В случай, че това не е изпълнено и поради изтекъл срок на документа, Потребителя не е допуснат да премине границите на България, Туроператорът не забавя

превеждането на програмата на останалата част от групата и не дължи неустойки на Потребителя за непроведеното пътуване и той губи 100% от сумата.

4.4.2. Ако Потребителят е лице, което няма навършени 18 години, и който ще пътува в чужбина със собствен задграничен паспорт, той трябва да предостави нотариално заверена декларация от двамата родители, че са съгласни със заминаването му в посочената страна на посочената дата (ако непълнолетният пътува заедно с един от родителите си, необходимо е той да притежава нотариално заверено съгласие от другия родител). В случай, че това не е изпълнено и поради неправилно попълнена декларация, Потребителят не е допуснат да премине границите на България, Туроператорът не забавя провеждането на програмата на останалата част от групата и не дължи неустойки на Потребителя за непроведеното пътуване.

4.4.3. Да заплати в пълен обем и в установените в настоящия Договор срокове стойността на туристическите услуги.

4.4.4. Да спазва законовия ред на страната, в която пътува, както и да напусне държавите, включени в екскурзията/почивката заедно с туристическата група, към която е включен, в противен случай, всички произтичащи последици са за негова сметка и Туроператорът не носи отговорност за разходите и формалностите, свързани с връщането му в България.

4.4.5. При инциденти и нанесени щети на хотели, превозни средства и на трети лица от страна на Потребителя, последният е длъжен да възстанови на място нанесените и установени щети.

4.4.6. Потребителят, който възнамерява да извърши пътуване и престой в страни с повишен риск от инфекциозни заболявания, е длъжен да премине съответна профилактика съгласно международните медицински изисквания.

4.5. Потребителят има право:

4.5.1. В срок до 20 работни дни преди датата на пътуването да прехвърли правата и задълженията си по настоящия Договор на трето лице, което отговаря на всички изисквания за пътуването. В този случай и двамата са солидарно отговорни пред Туроператора за заплащане на общата цена на пътуването. Третото лице декларира върху 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.

## 5. ОТГОВОРНОСТ НА СТРАНИТЕ

5.1. Туроператорът може да отмени пътуването, ако не е набран необходимия брой участници

и да възстанови на пътуващия изцяло всички плащания, направени за туристическия пакет, без да дължи допълнително обезщетение. В този случай, Туроператорът се задължава да уведоми пътуващия за прекратяването на договора не по-късно от:

а) 20 дни преди започването на изпълнението на туристическия пакет - в случай на пътувания с продължителност, по-голяма от 6 дни;

б) 7 дни преди започването на изпълнението на туристическия пакет - в случай на пътувания с продължителност от два до 6 дни;

в) 48 часа преди започването на изпълнението на туристическия пакет - в случай на пътувания с продължителност, по-малка от два дни, или

5.1.2 Туроператорът може да отмени пътуването ако е възпрепятстван да изпълни договора поради непреодолими и извънредни обстоятелства и е уведомил пътуващия за прекратяването на договора без необосновано забавяне преди започването на изпълнението на туристическия пакет.

5.2. Туроператорът не носи отговорност по неизпълнение или неточно изпълнение на настоящия Договор и не дължи неустойки, ако причините за това се дължат на:

а) Потребителя, в т.ч. неявяване от негова страна на определено за отпътуване място и време;

б) действия на трето лице, несвързано с изпълнението на Договора;

в) непреодолима сила или събитие, което не може да бъде предвидено или избегнато от страна на Туроператора и неговите контрагенти при добросъвестно изпълнение на задълженията им. За непреодолима сила или събитие се считат: забавяне на гранични пунктове, усложнена обстановка по пътищата, вкл. стачки от страна на авиолинии и фериботни компании, всякакъв род проверки на граничните пунктове, проведени от контролните органи, отнемачи време в повече от предвиденото, оказване на медицинска помощ на турист от групата и други изключителни обстоятелства. При тези случаи, Туроператорът си запазва правото на промени в програмата и на действия според конкретната ситуация, без да дължи неустойки за това;

г) случаите, когато някои от включените в програмата туристически обекти или музеи са в почивка, ремонт, не работят или са със съкратено работно време в деня, в който са определени за посещение, напр. в цяла Европа музеите не работят в понеделник, като Туроператорът не може да избегне този ден от седмицата. Освен това, описанието и цените на допълнителните услуги имат информативен характер и Туроператорът не носи отговорност за тяхната промяна, както и за услуги, които Потребителят е закупил индивидуално на място, а не чрез негов представител.

5.3. Ако Потребителят сам прекрати пътуването си по свое желание, всички разходи, включително и транспорта са за негова сметка.

5.4 Туроператорът не възстановява пари за неизползвани предплатени услуги.

5.5. При дублиране на стаи от страна на хотела, туроператорът си запазва правото да настани туристите в друг хотел от същата или по-висока категория, без да дължи неустойки.

5.6. Ако Туроператорът направи значителна промяна, посочена в т. 3.5., той е длъжен да уведоми незабавно Потребителя. Потребителят се задължава да уведоми за решението си относно направените промени в срок от 3 дни след получаване на уведомлението от Туроператора. Потребителят декларира, че задължително посочените от него за контакт телефони, факс, електронна поща в Заявката за записване, изготвена от Туроператора/ Турагента, са действителни и Туроператорът ще може бързо и неотменно да предаде уведомлението. Приемането на промените се удостоверява с допълнително писмено споразумение към Договора. В случай, че Потребителят не приеме промените, Туроператора му предлага друго пътуване на същата, по-ниска или по-висока цена със съответно прихващане, доплащане или връщане на разликата. Ако Потребителят не приеме предложеното, той може да се откаже от Договора, без да дължи неустойки или обезщетение, като Туроператорът му възстановява платените от него суми по Договора.

5.7. При прекратяване на Договора от страна на Потребителя, Туроператорът удържа следните неустойки:

- а) до 30 календарни дни преди датата на пътуването (до 60 дни за самолетни програми) – без неустойки;
- б) от 29 до 20 календарни дни преди датата на пътуването (от 59 до 45 дни за самолетни програми) – 100% от внесенния депозит;
- в) от 20 до 10 календарни дни преди датата на пътуването (от 30 до 15 дни за самолетни програми) – 75% от общата цена на организираното пътуване;
- г) под 10 календарни дни преди датата на пътуването (под 15 дни за самолетни програми) – 100% от общата цена на организираното пътуване.

## **6. СПОРОВЕ И РЕКЛАМАЦИИ**

6.1. Всички спорове, касаещи изпълнение на настоящия договор, се решават по взаимно съгласие на страните. В случай, че съгласието не може да бъде постигнато, те ще се отнасят за разглеждане в компетентен български съд.

6.2. При сключване на договора ТУРОПЕРАТОРА уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ за наличните процедури за разглеждане на жалби и за възможността за алтернативно решаване на потребителски спорове (АРС) от органи за АРС съгласно Закона за защита на потребителите и за платформата за онлайн решаване на спорове съгласно Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (ОВ, L 165/1 от 18 юни 2013 г.), който е посочен на онлайн платформата на Европейската комисия. Потребителят може да отправи своята жалба и към КЗП на следния адрес: [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg)

6.3. В случай, че по време на пътуването се установят факти на неизпълнение или неточно изпълнение на условията по настоящия Договор за пътуване, Потребителя е длъжен незабавно да уведоми и запознае Туроператора или неговия представител на място с възникналия проблем, за да може да бъде остранен. Оплаквания, незаявиени на място в хотела или пред представител на туроператора, които за

първи път са повдигнати след края на престоя на туристите, Туроператорът има право да не разглежда. Всякакви услуги извън пакетите и услугите на Туроператора, които са закупени и платени на място от други контрагенти за такива услуги и за рекламации към такива услуги Туроператорът не носи отговорност.

6.4. Рекламации на Потребителя, по повод предоставеното качество и изпълнението на туристическото пътуване трябва да се извършат писмено или устно в офиса на Туроператора/Турагента в 14-дневен срок от момента на завършването на пътуването. Правото на рекламация и/или претенция се упражнява само от засегнато лице или упълномощено с нотариално пълномощно от него, вкл. при договор в полза на трето лице.

6.5. Всякакви услуги извън пакетите, закупени от Туроператора и платени в Република България, които са закупени и платени на място от туристите следва да се предявяват към посрещания туроператор или към фирмата, която ги е предоставила. За такива услуги и за рекламации към такива услуги Туроператорът не носи отговорност.

6.6. Туроператорът се задължава а срок от 30 дни след получаване на рекламацията да даде своето становище по нея на Потребителя.

6.7. За неуредени в договора въпроси се прилагат разпоредбите на Закона за туризма, Търговския закон, Закона за задълженията и договорите и останалото действащо законодателство на Р. България.

## **7. ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ ЗА ПЪТУВАНЕ В СТРАНАТА И ЧУЖБИНА**

7.1. В случай, че Потребителят заплаща на място хотелски резервации в избрания туристически обект, Туроператорът инкасира такса резервация.

## **8. РЕД ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА**

8.1. Всяка от страните има право да поиска изменение или да прекрати Договора във връзка със съществени изменения на обстоятелствата, при които е сключен Договорът.

8.2. Споразумение за изменение или уведомление за прекратяване на Договора се извършва в писмена форма.

8.3. При изменение на Договора, задълженията на страните се запазват в изменен вид. При прекратяване на Договора задълженията на страните се прекратяват след уреждане на финансовите взаимоотношения.

## **9. ПОЛИТИКА ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ**

9.1. С цел предоставянето на туристически услуги Тансу ЕООД събира и обработва лични данни на Потребителя на основание чл. 4, ал. 1, т. 2 и 3 от Закона за защита на личните данни и по-конкретно въз основа на следното:

9.1.1. Изрично получено съгласие на Потребителя на услугата;

9.1.2. Обработването е необходимо за изпълнение на задължения по договорите между Потребителя

и Туроператора, както и за действия, предхождащи сключването на договор и предприети по искане на Потребителя.

9.2. С ПРИЕМАНЕ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ за ползване на услугата, предоставяна от Тансу ЕООД Потребителите ИЗРИЧНО СЕ СЪГЛАСЯВАТ, че Тансу ЕООД има право да събира и обработва личните им данни, предоставени при сключването на Договор за пътуване.

9.3. Тансу ЕООД събира и обработва личните данни, предоставени от Потребителя за целите на предоставяне на услугите по договора с Потребителя, включително за следните цели:

- 9.3.1. организиране на пътуването;
- 9.3.2. хотелски резервации и предоставянето на хотелски услуги от хотелите и хотелските вериги;
- 9.3.3. сключване на договор за застраховка Медицински разходи при болест и злополука за пътуванията извън страната;
- 9.3.4. съдействие при издаването на визи, за пътуванията в държави, за които се изискват визи за български граждани;
- 9.3.5. счетоводни цели и водене на архиви, изисквани по закон;

9.4. Тансу ЕООД НЕ предоставя на трети лица лични данни на Потребителя с цел маркетинг и не използва предоставените от Потребителя телефон и e-mail адрес, освен за целите на организиране на пътуването.

9.5. Освен в случаите по чл. 5, ал. 2 от Закона за защита на личните данни Тансу ЕООД НЕ събира и не обработва лични данни, а Потребителят не предоставя лични данни, които се отнасят до следното:

- 9.5.1. разкриват расов или етнически произход;
- 9.5.2. разкриват политически, религиозни или философски убеждения, членство в политически партии или организации, сдружения с религиозни, философски, политически или синдикални цели;
- 9.5.3. се отнасят до здравето, сексуалния живот или до човешкия геном;

9.6. Тансу ЕООД следва следните принципи при обработката на личните данни на Потребителите:

- 9.6.1. законност и добросъвестност;
- 9.6.2. точна определеност на целите на обработката;
- 9.6.3. точност и актуалност, съотносимост с целите на обработката;
- 9.6.4. съгласие на Потребителите за обработка на данните.

9.7. При събирането и обработването на личните данни на Потребителите, Тансу ЕООД осигурява достатъчна степен на защита съобразно развитието на информационните технологии срещу случайно или незаконно унищожаване, или от случайна загуба, от неправомерен достъп, изменение или разпространение, както и от други незаконни форми на обработване. Потребителите се задължават да полагат дължимата грижа за съхраняване и защита на личните данни при предоставянето им на Туроператора. Потребителите се задължават да поддържат актуални личните данни, които предоставят.

9.8. Потребителят се задължава да осъществява правата относно защитата на лични данни

добросъвестно. тката на личните данни на Потребителя, Тансу ЕООД унищожават данните или ги прехвърля на друг администратор на лични данни при спазване на изискванията на чл. 25, ал. 1 от Закона за защита на личните данни.

9.11. Потребителят има право на достъп до личните данни, които се отнасят за него, като изпрати до Тансу ЕООД искане за предоставяне на достъп по електронен път. Туроператорът предоставя достъп само до данните отнасящи се за съответното физическо лице, което е изпратило искането за предоставяне на достъп.

9.12. Потребителят, за който се отнасят данните има право по всяко време да изисква от Тансу ЕООД следното:

- 9.12.1. потвърждение за това, дали отнасящи се до него данни се обработват, информация за целите на това обработване, за категориите данни и за получателите или категориите получатели, на които данните се разкриват;
- 9.12.2. съобщение в разбираема форма, съдържащо личните данни на физическото лице, които се обработват, както и всяка налична информация за техния източник;
- 9.12.3. информация за логиката на всяко автоматизирано обработване на лични данни, отнасящи се до физическото лице.

9.13. Потребителят, чиито данни се обработват от Тансу ЕООД има право по всяко време да поиска от Тансу ЕООД следното:

- 9.13.1. да бъдат коригирани без ненужно забавяне неточните лични данни, свързани с него, а непълните лични данни да бъдат допълнени;
- 9.13.2. Потребителят има правото да поиска изтриване на свързаните с него лични данни без ненужно забавяне, а Туроператорът има задължението да изтрие без ненужно забавяне личните данни, когато е приложимо някое от посочените по-долу основания:
  - 9.13.2.1. личните данни повече не са необходими за целите, за които са били събрани или обработвани по друг начин;
  - 9.13.2.2. Потребителят оттегля своето съгласие;
  - 9.13.2.3. Потребителят възразява срещу обработването и няма законни основания за обработването, които да имат преимущество;
  - 9.13.2.4. личните данни са били обработвани незаконосъобразно.

От името на записаните в този договор и от свое име, Потребителят декларира, че е запознат с предоставената предварителна информация съгласно чл. 82 от ПЗР на ЗТИ с общите условия за организирано пътуване, описани в настоящия Договор и ги приемат.

Потребител .....