

ДОГОВОР

№: год.

ЗА ОРГАНИЗИРАНО ТУРИСТИЧЕСКО ПЪТУВАНЕ С ОБЩА ЦЕНА, СЪГЛАСНО ЗАКОНА ЗА ТУРИЗМА С ПРИЛОЖЕНИ КЪМ НЕГО ОБЩИ УСЛОВИЯ

Днес, год. в гр. Бургас, между:
„Вива Ла Вида” ЕООД, с адрес на управление: гр. Бургас, ж-к. „Изгрев” бл.48, вх.6, ет.3, ЕИК 203432063, Удостоверение за регистрация № РКК – 01 – 7408/ 2018 год., представлявано от Милена Рускова, наричано по-долу ТУРОПЕРАТОР от една страна, и

.....,
ЕГН:....., л.к. №....., изд. на: год. от МВР/....., валидна до: год., живущ/а в

.....,
наричан по-долу ПОТРЕБИТЕЛ от друга страна,

се подписа настоящия договор за организирано туристическо пътуване.

Неразделна част от настоящия Договор се явяват Общите условия, които се прилагат по отношение на въпроси, които не са уредени в настоящия договор. При противоречие между клаузи на общите условия и разпоредби на този договор, предимство имат последните. Този Договор се сключва при спазване на изискванията на чл.81 и чл.82 от Закона за туризма (ЗТ), изискванията на чл.87 от ЗТ, във връзка с чл.80(1) и чл.81(1), чл.82(1), чл.86(1) на същия закон, и на база на информацията предоставена на ПОТРЕБИТЕЛЯ от ТУРОПЕРАТОРА по чл.80 от ЗТ, която е публикувана на интернет-страницата на ТУРОПЕРАТОРА и с която ПОТРЕБИТЕЛЯТ от името на всички лица, упоменати в настоящия договор, е запознат предварително преди сключване на същия. Страна по този договор в качеството на Възложител, от името и за сметка на вписаните в договора лица е единствено лицето подписало договора и общите условия.

ПЪТУВАЩИ:

1.
2.
3.
4.

ОПИСАНИЕ НА ПЪТУВАНЕТО

Страна/Дестинация:

Начална дата на пътуването:

Крайна дата на пътуването:

Продължителност на пътуването: дни.

Транспорт:

УСЛУГИ, ВКЛЮЧЕНИ В ОБЩАТА ЦЕНА:

Хотелско настаняване: Хотел

Настаняване: на база All Inclusive/Full Board/Half Board/Bed and Breakfast

Брой нощувки: бр. в хотел

Трансфери:

Допълнителни екскурзии вкл. в общата цена:

ЗА КОНТАКТИ:

телефон: 0898 78 50 18 / 0888 48 65 42
гр. Бургас, ж.к. Изгрев, бл. 27А, партер
e-mail: lavidab_bs@abv.bg / web: www.vivalavidabg.com

Застраховка:

Обща пакетна цена:

НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

Депозит:

Окончателно плащане: до год., в лева,

ПО БАНКОВ ПЪТ, на сметката на ТУРОПЕРАТОРА по фиксинг на БНБ в деня на плащането.

Договорът важи само за изрично описаните в него, по-горе услуги. Всички неупоменати допълнителни услуги в договора са предмет на отделно споразумение, за които ПОТРЕБИТЕЛЯ дъжи отделно заплащане.

Специални изисквания на ПОТРЕБИТЕЛЯ/обект на допълнително потвърждение/ - няма

Туроператорът има сключен застрахователен договор по чл. 42 от ЗТ с ЕАД "Групама Застраховане", София, бул. „Цариградско шосе“ № 47А, бл. В, ет. 3, ЕИК BG131421443, с разрешение за извършване на застрахователна дейност № 01 – ОЗ/05.05.2005 на КФН

Застрахователна полица „Отговорност на туроператора“ Вива Ла Вида ЕООД № 7500180000101, с валидност от 17.03.2017 г. до 16.03.2019 г.

Застрахователната полица се дава на ПОТРЕБИТЕЛЯ, който е информиран за медицинските и здравните изисквания, свързани с пътуването и престоя.

От името на записаните в този договор и от свое име ПОТРЕБИТЕЛЯ декларира, че и той, и записаните са запознати с общите условия, приложени към договора и ги приемат изцяло.

ОТГОВОРНОСТ НА СТРАНИТЕ:

1. При неизпълнение или неточно изпълнение от страна на Туроператора на услугите по Договора, той се задължава да компенсира на Потребителя надлежно доказаните вреди. Максималната отговорност на Туроператора е до 100% от стойността на услугата.

2. Когато отговорността на контрагентите на Туроператора за вреди, причинени от неизпълнение, неточното изпълнение на услугите, е ограничена от международни договори, отговорността на Туроператора е в рамките на тези ограничения.

3. Туроператорът може да отмени пътуването, ако за избраната програма не се наберат минимален брой участници и уведомява Потребителя в срок 30 дни преди отпътуването. В този случай ще бъде предложена друга дата, алтернативна програма, а ако Потребителят откаже, Туроператорът не носи отговорност за неизпълнение на Договора и връща на Потребителя всички платени суми, без тази част от тях за извършените фактически разходи /такса резервация, платени застраховки, глоба за върнати билети, визови такси и други/. Извършените фактически разходи се удостоверяват с надлежно оформени документи.

4. Туроператорът не носи отговорност пред Потребителя в следните случаи:

а) отменяне, забавяне или изменение на сроковете и условията на пътуването, които не зависят от Туроператора, като: Забавяне на самолетен или автобусен превози по технически или метеорологични причини; Природни бедствия като земетресения, вулкани, вулканични облаци; Анулация или прекъсване на пътуването по лични обстоятелства на Потребителя; Загуба или повреда на багажа по време на пътуването; Отказ на упълномощените органи да издадат виза на Потребителя; Недопускане от страна на митническите и гранични служби Потребителя да излезе извън България, или да влезе в страната на пътуването поради липса на надлежно оформени документи или извършени правонарушения;

б) при форс-мажорни обстоятелства като: болести, епидемии, природни бедствия, стачки, военни действия както в страните, предмет на настоящия договор, така и в съседните им граничещи страни, заплашващи сигурността на двете страни, правителствени решения или всяко друго непредвидено или непреодолимо събитие от извънреден характер, възникнало след сключване на договора.

5. Туроператорът не носи отговорност по неизпълнение или неточно изпълнение на настоящия Договор, ако причините се дължат на: Потребителя; Действия на трето лице, несвързано с изпълнението на

ЗА КОНТАКТИ:

телефон: 0898 78 50 18 / 0888 48 65 42
гр. Бургас, ж.к. Изгрев, бл. 27А, партер
e-mail: lavida_bs@abv.bg / web: www.vivalavidabg.com

Договора; 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.

6. Ако Туроператорът направи значителна промяна в някои от съществените клаузи от настоящия Договор, той е длъжен да уведоми незабавно Потребителя. Потребителят се задължава да уведоми за решението си относно направените промени в срок до 3 дни след получаване на уведомлението от Туроператора. Потребителят декларира, че посочените от него в Договора телефони, факс, e-mail са действителни и могат да бъдат използвани от Туроператора за бързо и неотменно предаване на уведомлението. Приемането на промените се удостоверява с допълнително споразумение към Договора. В случай, че Потребителят не приеме промените, Туроператорът му предлага друго пътуване на същата, по-висока или по-ниска 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 в 15-дневен срок от датата на получаване на уведомлението за отказ. Замяна на хотела или заведение за хранене и развлечение с друг от същата или по-висока категория без промяна на цената или замяна на транспортно средство с друго от същата или по-висока категория или класа не се счита за значителна промяна на договора. Туроператорът не носи отговорност при неосъществен трансфер, поради закъснение или неосъществяване на полет. Времето за изчакване при закъснение е 1 час.

7. Възможно е недопускане от страна на митническите и гранични служби Потребителят да излезе извън България или да влезе в съответната държава (независимо от издадената виза), поради липса на надлежно оформени документи или извършени правонарушения или по усмотрение на съответните Имиграционни власти. В този случай всички последствия са за виновното лице. Туроператорът не носи отговорност и суми не се възстановяват.

8. При отказ от пътуването, прекратяване на договора от Потребителя, Туроператора удържа следните неустойки:

1. При пътуване в чужбина: до 30-ия ден преди датата на пътуването – 0%;

а) от 29-ия до 15-ия ден преди датата на пътуване – размера на депозита;

б) от 14-ия до 7-ия ден преди датата на пътуването – 80% от пакета;

в) след 7-ия ден или “no show” - 100% от пакета.

2. При пътуване в страната: до 21 дни преди датата на пътуването – 0%;

а) от 21-ия до 14-ия ден преди датата на пътуването - размера на депозита;

б) от 14-ия до 7-ия ден преди датата на пътуването - 70% от общата цена;

в) под 7 дни преди датата на пътуването – 100% от пакетната цена.

3. По време на специални събития се прилагат специфични условия на анулация упоменати изрично при потвърждаването на заявката.

СПОРОВЕ И РЕКЛАМАЦИИ

Всички спорове по изпълнение на настоящия Договор ще се решават с взаимно съгласие на страните. В случай, че не постигнат съгласие, споровете ще се отнасят за разглеждане в компетентен български съд.

1. В случай, че по време на пътуването се установят факти на неизпълнение или неточно изпълнение на условията на настоящия Договор, Потребителят се задължава незабавно в писмена форма да уведоми доставчика на услугите и Туроператора с оглед своевременно предприемане на мерки, които удовлетворяват всички заинтересовани страни.

2. В случай, че претенциите на Потребителя, свързани с качеството на предоставяната услуга, не могат да бъдат удовлетворени на място при предоставянето на услугата, Потребителят има право да предяви надлежно оформена reklamация към Туроператора в писмен вид не по-късно от 7 дни след края на пътуването. Туроператорът се задължава в срок от 30 дни след получаване на reklamацията да даде своето становище на Потребителя.

3. РЕКЛАМАЦИИ. Всички reklamации, свързани с качеството на заплатените услуги, в т.ч. конкретни условия в хотелите и хотелските вериги, трябва да бъдат предявени от Потребителя на място пред доставчика на услугите и представител на Туроператора или пред обслужващата фирма за незабавно отстраняване на слабостите. Ако това не стане се изисква констативен протокол с име, подпис и печат на отговорното лице. В срок от 3 дни след крайната дата на организираното пътуване, потребителят трябва да представи лично в офиса на Туроператора или Турагента писмена reklamация, съставения

ЗА КОНТАКТИ:

констативен протокол, оригиналният екземпляр от договора, платежния документ. В случай, че Потребителят не е предявил рекламацията по описания начин, неговите претенции няма да се приемат и разглеждат от страна на Туроператора. Туроператорът се задължава в срок от 30 дни след получаване на рекламацията да даде своето становище по нея на Потребителя.

ЗАБЕЛЕЖКА: Потребителят трябва да знае, че категорията на хотелите и автобусите се определя от оторизирани власти у нас и в чужбина.

РЕД ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

1. Всяка от страните има право да поиска изменение или прекратяване на Договора във връзка със съществени изменения на обстоятелствата, при които е бил сключен. Споразумение за изменение или уведомление за прекратяване на Договора се извършва в писмена форма.

2. 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.

Потребителите декларират, че са запознати с клаузите на настоящия Договор и програмата по пътуването и им е предоставена застраховка „Отговорност на туроператора”. Този Договор се сключва на база информацията на Туроператора по чл. 28 от ЗТ и изискванията на чл. 29 от ЗТ и на чл. 33 от ЗТ във връзка с чл. 28(1) и чл. 32(1) на същия закон, с които Потребителят преди сключването на настоящия Договор е предварително запознат. Този Договор се сключва в два еднообразни екземпляра, влиза в сила от датата на подписването и е валиден до крайната дата на пътуването.

ТУРОПЕРАТОР:
„Вива Ла Вива” ЕООД

ПОТРЕБИТЕЛ:.....

ЗА КОНТАКТИ:

телефон: 0898 78 50 18 / 0888 48 65 42
гр. Бургас, ж.к. Изгрев, бл. 27А, партер
e-mail: lavida_bs@abv.bg / web: www.vivalavidabg.com



ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ОРГАНИЗИРАНО ТУРИСТИЧЕСКО ПЪТУВАНЕ

към договор за организирано пътуване Noгод.

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ОРГАНИЗИРАНО ПЪТУВАНЕ

1. Записване за пътуване:

- 1.1. Записване е възможно по телефон, факс или интернет.
- 1.2. Договорът важи единствено по отношение на изрично описаните в него услуги. Предоставянето на допълнителни услуги се извършва по отделно споразумение между страните и за тях потребителят дължи отделно заплащане. В случай, че допълнителна туристическа услуга не може да бъде осъществена поради обективни обстоятелства, туроператорът възстановява на туриста пълния размер на платената цена за нея и не дължи други обезщетения или неустойки. Неосъществяването на допълнителна услуга не може да доведе до отказ от страна на туриста от договора за туристическо пътуване.
- 1.3. Туроператорът съобразява дейността си с изискванията на Регламент /ЕО/ № 1107 от 2006г. относно правата на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен транспорт. Потребителят е длъжен да уведоми туроператора при сключване на договора в писмен вид за туристи с увреждания или с ограничена подвижност, като впише съответните обстоятелства в договора.

2. Визи и други документи:

- 2.1. За пътуванията в държави, за които се изискват визи за български граждани, Туроператорът предоставя информация в писмен вид или по друг подходящ начин, както и при желание от Потребителя изразено в писмен вид, да съдейства на Потребителя като му предоставя необходимите документи /резервации, ваучер, билети и др/. Туроператорът не носи отговорност при отказ на виза.
- 2.2. Непредоставянето на документите и неплащането на таксите или неявяването в посолството на лично интервю, ако е необходимо, се счита за отказ от пътуването по вина на Потребителя.
- 2.3. Издаването на виза за съответната държава е в компетенция единствено на посолството и не се гарантира от Туроператора. В случай на отказ от страна на Посолството платените от Потребителя вноски, не се възстановяват.
- 2.4. Данни за други изискуеми от потребителя документи, необходими за осъществяване на пътуването, се съдържа в допълнително предоставената от Туроператора информация.
- 2.5. Туроператорът издава ваучер за организираното пътуване при заплащане на пълния размер на цената от страна на потребителя. Потребителят е длъжен да носи със себе си ваучера по време на пътуването.
- 2.6. Туроператорът има право да анулира пътуването без да дължи неустойки или обезщетения ако туристът не разполага с редовни документи.
- 2.7. Посочените в настоящия договор и в допълнителната информация по т. 2. 3. изисквания са валидни за граждани на Република България, туристи – граждани на други държави са длъжни сами да проверяват и изпълняват изискванията за паспортен и визов режим на страната, в която ще се осъществи пътуването. При неспазване на тези изисквания, туроператорът не носи отговорност.

3. Цени и плащане:

- 3.1. Плащането се извършва в лева в брой или по банков път на сметката на Туроператора по фиксинг на БНБ в деня на плащането.
- 3.2. Депозит. Ако не е упоменато друго, размерът на депозита е 30% от общата цена. Потребителят внася депозита в момента на подписването на този договор, ако не е упоменат друг срок.
- 3.3. Окончателно плащане: 21 дни преди датата на пътуване, ако не е упоменато друго.
- 3.4. Увеличението на цената е възможно, но не по-късно от 20 дни преди деня на пътуването при наличието на една от следните причини; при покачване на цените на горивата, при промяна на стойността на транспортните разходи, изменение на размера на таксите, свързани с пътуването, промяна на валутните курсове, възникнали след подписването на договора.
- 3.5. Туроператорът се задължава да информира в писмена форма Потребителя чрез Туристическата агенция за промяната в общата цена в срок до 3 дни от възникване на обстоятелствата по т. 3.4 от настоящия договор.

ЗА КОНТАКТИ:

телефон: 0898 78 50 18 / 0888 48 65 42
гр. Бургас, ж.к. Изгрев, бл. 27А, партер
e-mail: lavida_bs@abv.bg / web: www.vivalavidabg.com

3.6. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право:

- да приеме промяната в общата цена в срок до 3 дни след като бъде информиран за нея чрез заплащане надължимата сума;
- да не приеме промяната в общата цена и да се откаже от пътуването, като заяви това в срок до 3 дни от уведомяването му.

3.7. В случай на отказ от пътуването по предходната точка, Потребителят в 7-дневен срок получава връщане на платените суми.

4. Права и задължения на страните:

4.1. Туроператорът се задължава:

- да предостави в съответствие с условията по този договор туристическите услуги, заплатени от Потребителя.
- да осигури задължителна медицинска застраховка на Потребителя за пътуванията извън страната по стандартните условия на застрахователните дружества Армеец, или Алианс България, или АIG, или ОРЕЛ, или QBE, или ДЗИ и други, и да предостави на Потребителя оригинал на застрахователната полица по застраховката преди началото на пътуването.
- по искане на Потребителя да го застрахова за други рискове по време на пътуването.

4.2. Туроператорът има право да се откаже от договора, без да носи никаква отговорност, ако Потребителят не извърши плащания в установените срокове и по този начин прояви недобросъвестност при изпълнение на своите задължения. Фактът за извършено плащане се удостоверява с надлежно оформен документ. Ако Потребителят е внесъл депозит, но не е извършил в установените срокове плащанията до пълния обем на общата цена на пътуването, депозитът не се връща.

4.3. Туроператорът има сключен застрахователен договор по чл. 42 от ЗТ със “Групама Застраховане“ ЕАД, София, бул. „Цариградско шосе“ № 47А, бл. 5 , ет.3. Сертификат / полица № 7500180000101/ изд.31.01.2018 год. С валидност до 24:00 ч. на 16.03.2019 г.

4.4. Потребителят се задължава:

- При пътуванията извън България да си осигури необходимите лични документи /задграничен паспорт и/или лична карта, оформени в съответствие със законите на посещаваната страна и на Република България.
- Ако Потребителят е лице, което няма навършени 18 години и което ще пътува в чужбина със собствен задграничен паспорт, то трябва да представи 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/.
- Да заплати в пълен обем и в установените в настоящия Договор срокове стойността на туристическите услуги.
- Да спазва законите на страната, за която пътува.
- 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 в срок до 21 дни преди датата на пътуването да прехвърля 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 и на разходите свързани с прехвърлянето. 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. В случай на неизпълнение от страна на Туроператора на услугите по настоящия договор, той се задължава да компенсират на Потребителя надлежно доказаните вреди. Максималната граница на отговорност на Туроператора в тези случаи е до 100 % от стойността на тези услуги.

5.2. Когато отговорността на контрагентите на Туроператора за вреди, причинени от неизпълнението на услугите, е ограничена от международни договори, ратифицирани, обнародвани в „Държавен вестник“ и влезли в сила за Република България, отговорността на Туроператора е в рамките на тези ограничения.

ЗА КОНТАКТИ:

телефон: 0898 78 50 18 / 0888 48 65 42
гр. Бургас, ж.к. Изгрев, бл. 27А, партер
e-mail: lavida_bs@abv.bg / web: www.vivalavidabg.com

5.3. Туроператорът може да отмени пътуването, ако не е набран необходимия минимален брой участници или ако отмяната се дължи на непреодолима сила. В тези случаи Туроператорът не носи отговорност за неизпълнението на Договора като връща на Потребителя всички платени суми, без тази част от тях за извършените фактически разходи /платени застраховки, глоба за върнати билети и други/. Извършените фактически разходи се удостоверяват с надлежно оформени документи.

5.4. Туроператорът не носи отговорност пред Потребителя в случай на отменяне, забавяне или изменение на сроковете и условията на пътуването, които не зависят от Туроператора, а именно:

- забавяне на самолетни полети по технически или метеорологични причини
- анулация или прекъсване на пътуването по лични обстоятелства на Потребителя
- загуба или повреда на багажа по време на пътуването
- отказ на упълномощените органи да издадат виза на Потребителя
- недопускане от страна на митническите и гранични служби Потребителят да излезе извън България или да влезе в страната на пътуването поради липса на надлежно оформени документи или извършени правонарушения.

5.5. Туроператорът не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение или неточно изпълнение на настоящия Договор, ако причините за това се дължат на:

- Потребителя
- действия на трето лице, несвързано с изпълнението на Договора;
- 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, като лоши метеорологични условия, усложнена пътна обстановка, пожари, наводнения, земетресения и други природни бедствия, забавяне на гранични или контролни пунктове, оказване на помощ на турист, национални или религиозни празници, масови обществени мероприятия, стачки, технически аварии, промяна в работно време на учреждения, вкл. на музеи, административни актове, издадени след подписване на договора, дефект на превозно средство.

В горе посочените случаи, Туроператорът си запазва правото да размести отделни елементи от туристическата програма или да промени същата, без да дължи неустойки или обезщетения.

5.6. Ако Туроператорът направи значителна промяна в някои от съществените Клаузи от настоящия Договор:

- той е длъжен да уведоми незабавно Потребителя.
- Потребителят се задължава да уведоми за решението си относно направените промени в срок до 3 дни след получаване на уведомлението, но не по-късно от началната дата на пътуването.
- Потребителят декларира, че посочените от него в Договора телефони, факс, e-mail са в действителност тези, които могат да бъдат използвани от Туроператора за бързо и неотменно предаване на уведомлението.
- Замяна на хотела или заведение за хранене и развлечение с друг от същата или по-висока категория без промяна на цената или замяна на транспортно средство с друго от същата или по-висока категория или класа не се счита за промяна на Договора.

5.7. Приемането на промените по предходната точка се удостоверява с допълнително споразумение към Договора.

5.8. В случая на т. 5.6., Потребителят може да се откаже от договора без да дължи неустойка или обезщетение като има право да избира една от следните възможности:

- да му бъде предложено друго пътуване от същото или по-високо качество;
- да му бъде предложено друго пътуване с обща цена от по-ниско качество, като в този случай ТУРОПЕРАТОРЪТ е длъжен да му възстанови разликата в цената между отмененото и предложеното пътуване или
- да му бъдат възстановени платените от него суми по договора в 7-дневен срок от датата на уведомлението за отказ.

5.9. В случай на отказ от пътуването и прекратяване на договора от страна на Потребителя, Туроператорът удържа следните неустойки:

5.9.1. при пътуване в чужбина:

- до 60 дни преди датата на пътуването - без неустойки
- от 59 до 30 дни преди датата на пътуването - в размер на депозита.

ЗА КОНТАКТИ:

- от 29 до 20 дни преди датата на пътуването - 50% от общата стойност на пътуването
- от 19 до 14 дни преди датата на пътуването - 80% от общата стойност на пътуването
- по-малко от 14 дни преди датата на пътуването - 100% от общата стойност на пътуването. Освен в случаите, в които в програмата е оказано друго

5.9.2. при пътуване в страната:

- до 20 дни преди датата на пътуването без неустойки
- от 19 до 14 дни преди датата на пътуването – в размер на депозита
- от 13 до 7 дни преди датата на пътуването - 50% от общата стойност на пътуването
- от 6 до 3 дни преди датата на пътуването - 80% от общата стойност на пътуването
- по-малко от 3 дни преди датата на пътуването - 100% от общата стойност на пътуването. Освен в случаите, в които в програмата е оказано друго

5.9.3. В случай, че Потребителят прекрати своята почивка/екскурзия/ през времетраенето ѝ по свое желание, всички допълнителни разходи, включително и транспортните са за негова сметка. В този случай не може да има претенции за връщане на част от стойността на заявените услуги.

5.9.4. При подаване на документи с неверни данни и неспазване на сроковете от страна на Потребителя, Туроператорът има право да анулира пътуването, удържайки горе цитираните неустойки.

5.10. Туроператорът не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение или неточно изпълнение на договора от страна на туриста и/или на потребителя.

5.11. Туроператорът не носи отговорност ако поради алкохолно или наркотично опиянение или поради хулиганско, или друг вид обществено неприемливо поведение на туриста, е отказано изпълнението на част от услугите, включени в програмата или се е наложило туристът да бъде изцяло отстранен от програмата.

5.12. Туроператорът не носи отговорност за изпълнението на услуги, които не са част от програмата, поръчани от туриста на място на трети лица.

5.13. Туроператорът не носи отговорност пред туриста за съхранение на личния му багаж, пари, ценности, документи и други, включително оставени в хотела или в превозното средство. В тези случаи екскурзоводът или друг представител на Туроператора съдейства на пострадалия, като това съдействие не може да води до нарушаване на туристическата програма. Търсене на забравени или загубени вещи се извършва от туриста самостоятелно и е за негова сметка.

5.14. Туроператорът не дължи обезщетение на турист, който се е отказал по собствено желание или по друга независеща от Туроператора причина от част от включените в програмата услуги.

5.15. Туроператорът не носи отговорност за консумацията на храни и напитки, които не са включени в пакета, съгласно настоящия договор, независимо дали са заплатени от туриста или от друго лице.

5.16. Туроператорът има право преди началото на пътуването едностранно да прекрати настоящия договор без да дължи неустойки или обезщетения в случай, че прецени, че съществува сериозен и основателен риск туристът да възприеме по време на пътуването агресивно поведение или по друг начин с поведението си да причини сериозно неудобство на останалите туристи от групата, на служители или съконтрагенти на Туроператора, или на държавни, или общински служители в приемащата страна. В този случай на потребителя се дължи връщане на всички платени преди прекратяване на договора суми.

5.17. По време на пътуването туристът е длъжен да спазва законите и другите задължителни правила в приемащата държава, да уважава местните обичаи, начин на живот и обичайни правила за поведение. Туроператорът при необходимост ще даде на туриста допълнителни указания в тази насока.

5.18. Туроператорът не носи отговорност за наложени на туриста глоби и други санкции от оторизирани лица в приемащата страна за извършени от туриста правонарушения, като изхвърляне на боклук на нерегламентирано място, пушене на обществено място, непристойни външен вид и/или поведение, неспазване на правилата за движение и сходни.

5.19. Туроператорът има право във всеки един момент от пътуването едностранно да откаже да предостави част от включените в пакета услуги или прекрати едностранно и с незабавно действие настоящия договор без да дължи неустойки или обезщетения в случай, че туристът с поведението си създава сериозен риск за сигурността или удобството на останалите туристи, на служители или съконтрагенти на Туроператора, или на държавни, или на общински служители в приемащата страна или за успешното продължаване на пътуването. В този случай Туроператорът не дължи връщане на платени

ЗА КОНТАКТИ:

от потребителя суми по договора и има право на обезщетение за всички причинени му от неправомерното поведение на туриста вреди, в случай, че те надхвърлят по стойност цената на туристическия пакет.

5. 20. Туристът е длъжен да спазва точно обявените начални часове за отпътуване и да се явява в състояние и външен вид, които му позволяват да участва в пътуването, и които не причиняват неудобство на останалите туристи и на служителите на Туроператора и неговите съконтрагенти. Туроператорът не носи отговорност за пропуснати трансфери поради закъснение на туриста или за непредоставени услуги поради неадекватното състояние или външен вид на туриста. В случай, че поради изложените причини за туриста или за Туроператора възникнат допълнителни разходи, същите се поемат изцяло за сметка на туриста.

6. Спорове и reklamации:

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

6.2. В случай, че по време на пътуването се установят факти на неизпълнение или неточно изпълнение на условията по настоящия Договор, Потребителят се задължава незабавно в писмена форма да уведоми Туроператора с оглед своевременно предприемане на мерки, които удовлетворяват всички заинтересовани страни.

6.3. В случаи, че претенциите на Потребителя, свързани с качеството на предоставяната услуга, не могат да бъдат удовлетворени на място, при предоставянето на услугата, Потребителят има право да предяви надлежно оформена reklamация, придружена с протокол, подписан от представител на приемащата агенция в съответната страна, администрацията на обекта, предоставящ туристическата услуга и самия него към Туроператора в писмен вид в срок не по-късно от 3 дни след края на пътуването.

6.4. Туроператорът се задължава в срок от 30 дни след получаване на reklamацията да даде своето становище по нея на Потребителя.

7. Поверителност и защита на лични данни:

7.1. Туроператорът е администратор на лични данни, който обработва личните данни при спазване на изискванията на Закона за защита на личните данни и на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския Парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни. Длъжностно лице по защита на личните данни е Милена Рускова - тел.:0898785018, email:lavida_bs@abv.bg

7.2. Лични данни, събирани и обработвани от Туроператора могат да бъдат имена, дата на раждане, ЕГН, адрес, пол, телефонни номера, адреси на електронна поща, данни за документ за самоличност, данни за банкова сметка и/или кредитни/дебитни карти.

7.3. Туроператорът използва лични данни за следните цели:

- Подготвяне, сключване и администриране на договори за ползване на туристически услуги на Потребителя;
- Предоставяне на услуги и продукти, които по-точно отговарят на потребности на Потребителя;
- Изпълнение на законовите изисквания към Туроператора, предоставящ туристически услуги;
- Изпращане на информация, свързана с договори, както и такава за продукти и услуги, които да отговарят на потребности на лицето, чиито лични данни се използват;

7.4. Туроператорът може да предостави достъп до личните данни, които съхранява и обработва на следните институции/лица:

- Държавни и други публични органи, банки и други;
- Компании, на които Туроператорът възлага извършването на конкретна туристическа дейност, свързана с предоставянето на туристическа услуга на Потребителя: авиокомпании, резервационни системи за самолетни билети; хотели, резервационни системи за хотели; круизни компании, резервационни системи за круизи; туроператори; застрахователни и асистанс компании; компании за трансфери, rent-a-car, влакови и автобусни билети; тиймбилдинг компании; други компании, извършваща туристическа дейност.
- На необходимите страни при изпълнение на законово задължение, включително и при производство, иницирано по сигнал, или жалба от страна на лицето, чиито лични данни се обработват.

ЗА КОНТАКТИ:

телефон: 0898 78 50 18 / 0888 48 65 42
гр. Бургас, ж.к. Изгрев, бл. 27А, партер
e-mail: lavida_bs@abv.bg / web: www.vivalavidabg.com

7.5. Лицето, чиито лични данни се обработват, има следните права, касаещи личните му данни, подробно описани в публикуваната на уеб сайта на Туроператора ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ, с която Потребителят е запознат:

- Право на достъп до личните му данни;
- Право на коригиране на личните данни;
- Право на оттегляне на съгласие за съхранение и обработка на личните данни;
- Право на възражение срещу обработването;
- Право на изтриване на лични данни;
- Право на ограничаване на обработването;
- Право на преносимост на данните;
- Правото на жалба до надзорен орган;

7.6. Съгласие за предоставяне, съхранение и обработка на лични данни. С подписването на този договор, Потребителят изразява съгласие:

- Туроператорът да събира, обработва и съхранява личните му данни за целите по т. 7.3.
- Туроператорът да предоставя личните му данни на трети лица, посочени в т. 7.4, включително извън ЕИП при спазване на необходимите гаранции за защита, за обработване в същата степен и за същите цели като посочените в т. 7.3.
- Туроператорът да използва личните му данни за целите на директния маркетинг: да обработва личните му данни, за да предоставя рекламна информация относно продукти и услуги, които биха представлявали интерес за Потребителя и други; да изпраща на посочения от Потребителя в договор адрес на електронна поща (ако такъв е посочен) рекламни бюлетини с оферти и промоции.
- Потребителят е запознат с пълната ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ, публикувана на сайта на Туроператора.
- Потребителят е запознат с възможността да оттегли съгласието си по т. 7.6 по всяко време чрез подаване на писмено съобщение до Туроператора за оттегляне на съгласието, както и по опростен ред по отношение на използването на личните данни на потребителя за целите на директния маркетинг.

7.7. В случай, че Потребителят откаже да предостави личните си данни, Туроператорът може да бъде възпрепятстван да предостави туристически услуги и да откаже да сключи договор с Потребителя.

7.8. Туроператорът е предприел всички законово определени мерки за защита на личните данни, съгласно действащото българско и европейско законодателство.

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 бил сключен Договора, а за всички неуредени въпроси се прилага ЗТ и българското законодателство.

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.

8.4. Туроператорът гарантира, че предоставените от Потребителя лични данни са защитени съгласно ЗЗЛД, обработват се само във връзка с изпълнението на настоящия договор и се съхраняват съгласно нормативните изисквания.

8.5. С подписването на настоящия договор Потребителят декларира, че е съгласен личните му данни да бъдат използвани във връзка с изпълнението на настоящия договор.

ТУРОПЕРАТОР:.....
„Вива Ла Вива” ЕООД

Потребител:.....

ЗА КОНТАКТИ:

телефон: 0898 78 50 18 / 0888 48 65 42
гр. Бургас, ж.к. Изгрев, бл. 27А, партер
e-mail: lavida_bs@abv.bg / web: www.vivalavidabg.com