

ОБРАЗЕЦ

Договор за туристически пакет

Туроператор

.....

ЕИК

.....

.....

.....

Рег. № в НТР:

Туристически агент

.....

ЕИК

.....

.....

.....

Рег. № в НТР:

Пътуващ

[Име на клиента]

[Адрес на клиента]

[Телефон на клиента]

[Имейл на клиента]

Договор № [Номер на документа] се сключи днес, [Дата на документа], към резервация № [Номер на резервацията], между посочените страни при следните условия.

01 Пакетът

Дестинация и маршрут	 ·
Период	 · нощувки
Транспорт	
Настаняване	
Хранене	
Включени посещения и екскурзии	•
Група и език	 · услугите са на
Ограничена подвижност	
Цената включва	• •
Цената не включва	•

02 Пътуващи

№	Име	Дата на раждане	Гражданство
1	 · поръчител		
2			

03 Услуги

Услуга	Вид	Период	Цена
.....			
.....			
.....			
.....			

04 Цена и плащане

Обща цена

.....

с всички данъци, такси и допълнителни разходи

..... ДО

.....

..... ДО

.....

Първоначална вноска. (.....), платима до Остатък. (.....)
до

05 Минимален брой участници

Минимален брой участници: Ако този брой не бъде достигнат, туроператорът може да прекрати договора, като уведоми пътуващия не по-късно от, и възстановява всички направени плащания в срок до 14 дни.

06 Специфични изисквания на пътуващия

.....

07 Паспорти, визи и здравни изисквания

чл. 82, ал. 1, т. 6 от Закона за туризма

Дестинация: [Дестинация].

- **Документ за самоличност.** Всеки пътуващ, включително децата, трябва да има валиден документ за пътуване - лична карта или паспорт, според изискванията на държавата, в която пътувате. Някои държави изискват паспортът да е валиден определен срок след датата на връщане.
- **Визи.** Проверете дали за Вашето гражданство е нужна виза. Издаването на виза отнема време, затова подайте документите достатъчно рано преди пътуването.
- **Децата.** Дете под 18 години, което пътува без единия или без двамата родители, трябва да има изискваното съгласие на родителите, когато такова се изисква.
- **Здравни изисквания.** Проверете дали за дестинацията се изискват или препоръчват ваксинации, тестове или други здравни формалности.

Актуална информация по държави публикува Министерството на външните работи в раздела „Пътувай информирано“ на <https://www.mfa.bg>. Изискванията могат да се променят, затова Ви препоръчваме да ги проверите отново преди тръгване.

08 Отговорност на туроператора

чл. 84, ал. 1, т. 2, чл. 90 и чл. 93 от Закона за туризма

Туроператорът [Наименование на туроператора] отговаря за изпълнението на всички туристически услуги, включени в договора, независимо дали те се изпълняват от него или от други доставчици на туристически услуги (чл. 90 от Закона за туризма).

Ако по време на пътуването изпаднете в затруднение, туроператорът е длъжен да Ви окаже съдействие без неоснователно забавяне (чл. 93 от Закона за туризма), като:

- Ви предостави подходяща информация за здравните услуги, местните органи и консулската помощ;
- Ви помогне да осъществите комуникация от разстояние и да намерите алтернативни туристически услуги.

Когато затруднението е причинено умишлено или по Ваша небрежност, туроператорът може да поиска разумна такса за съдействието, която не надвишава действителните му разходи.

09 Местен представител и връзка при спешност

Звено за контакт

.....

.....

.....

Телефон за спешни случаи (24/7) [Телефон за спешни случаи (24/7)]

Ако услуга не отговаря на договореното

чл. 84, ал. 1, т. 5, чл. 90, ал. 2 и чл. 92 от Закона за туризма

Вие сте длъжни да уведомите туроператора без неоснователно забавяне, като отчитате обстоятелствата по конкретния случай, за всяко несъответствие, което установите по време на изпълнението на туристическия пакет.

Можете да изпратите съобщението директно до туроператора [Наименование на туроператора] (телефон: [Телефон на туроператора], имейл: [Имейл на туроператора]) или до туристическия агент, чрез когото сте закупили пакета. Агентът го препраща на туроператора без забавяне.

10 Непълнолетни без придружител

В резервацията няма пътуващи под 18 години.

11 Прекратяване на договора

чл. 82, ал. 1, т. 7 и чл. 89 от Закона за туризма

Прекратяване от Вас. Можете да прекратите договора по всяко време преди започване на изпълнението на туристическия пакет. В този случай може да дължите на туроператора подходяща и обоснована такса за прекратяване. Когато в договора или в общите условия са определени стандартни такси за прекратяване, те зависят от това колко време преди започването прекратявате договора и от очакваните икономии на разходи и приходи от алтернативно използване на туристическите услуги. Когато няма определени стандартни такси, таксата е равна на цената на пакета, намалена с икономии на разходи и с приходите от алтернативно използване на услугите. При поискване туроператорът обосновава размера на таксата.

Без такса. Можете да прекратите договора, без да дължите такса, когато на мястото на дестинацията или в непосредствена близост до него настъпят непредотвратими и извънредни обстоятелства, които оказват значително въздействие върху изпълнението на пакета или върху превоза до

дестинацията. В този случай имате право на пълно възстановяване на всички плащания, но не и на допълнително обезщетение.

Прекратяване от туроператора. Туроператорът може да прекрати договора и да Ви възстанови всички плащания без допълнително обезщетение, когато не е събран минималният брой участници, посочен в договора, и Ви е уведомил в срока по договора, но не по-късно от 20 дни преди началото при пътувания над 6 дни, 7 дни при пътувания от 2 до 6 дни и 48 часа при пътувания под 2 дни, или когато не може да изпълни договора поради непредотвратими и извънредни обстоятелства и Ви е уведомил без необосновано забавяне преди започване на пакета.

Срок за връщане на парите. Когато договорът е прекратен по някой от тези начини, туроператорът връща дължимите суми без необосновано забавяне и не по-късно от 14 дни след прекратяването.

Стандартните такси за прекратяване са посочени в Общите условия.

12 Прехвърляне на договора

чл. 84, ал. 1, т. 8 и чл. 86 от Закона за туризма

Имате право да прехвърлите договора на друго лице, което отговаря на всички условия, приложими за договора. За целта уведомявате туроператора на траен носител (например писмо или имейл) в разумен срок преди започване на изпълнението на пакета. Уведомление, получено не по-късно от 7 дни преди започването, се смята за направено в разумен срок.

Вие и лицето, на което прехвърляте договора, отговаряте солидарно за плащането на остатъка от цената и на всички допълнителни такси, налози и други разходи, свързани с прехвърлянето.

Туроператорът Ви уведомява за действителните разходи по прехвърлянето. Те трябва да са разумни и не могат да надвишават действителните разходи на туроператора. При поискване туроператорът Ви предоставя доказателства за тези разходи.

13 Промени в цената и в договора

чл. 87 от Закона за туризма

След сключването на договора цената може да бъде увеличена само ако договорът изрично предвижда тази възможност, посочва начина на изчисляване на промяната и посочва, че имате право на намаление на цената. Ако договорът не предвижда това, цената не може да бъде увеличена.

Увеличението е възможно единствено като пряка последица от промени в:

- цената на превоза на пътници, произтичаща от цената на горивото или на други енергийни източници;
- размера на данъците и таксите за включените в договора туристически услуги, налагани от трети страни, които не участват пряко в изпълнението на пакета, включително туристически данъци и такси за кацане, качване или слизане на пристанища и летища;
- обменните курсове, свързани с туристическия пакет.

Туроператорът Ви уведомява за увеличението ясно и разбираемо на траен носител, с обосновка и изчисление, не по-късно от 20 дни преди започване на изпълнението на пакета.

Когато увеличението надвишава 8 на сто от общата цена на пакета, можете да приемете промяната или да прекратите договора, без да дължите такса за прекратяване.

Имате право на намаление на цената, съответстващо на всяко намаление на същите разходи, настъпило след сключването на договора и преди започване на пакета. В този случай туроператорът

може да приспадне действителните си административни разходи от сумата, която Ви връща, и при поискване Ви предоставя доказателства за тях.

Промени в договора преди началото на пътуването

чл. 88 от Закона за туризма

Незначителни промени. Туроператорът не може едностранно да променя условията на договора, различни от цената, освен ако е запазил това право в договора, промяната е незначителна и Ви е уведомил за нея ясно, разбираемо и видимо на траен носител.

Съществени промени. Ако преди започване на пакета туроператорът е принуден да промени съществено някоя от основните характеристики на туристическите услуги, не може да изпълни приетите от него Ваши специфични изисквания или предлага увеличение на цената с повече от 8 на сто, Вие можете в разумен срок, определен от туроператора:

- да приемете предложената промяна, или
- да прекратите договора, без да дължите такса за прекратяване.

Ако прекратите договора, можете да приемете заместващ туристически пакет, когато Ви е предложен, по възможност с еквивалентно или по-високо качество.

Туроператорът Ви уведомява без необосновано забавяне, ясно, разбираемо и видимо на траен носител, за предложените промени и тяхното отражение върху цената, за разумния срок, в който трябва да съобщите решението си, за последиците, ако не отговорите в срок, и за заместващия пакет и неговата цена, ако има такъв.

Когато промените или заместващият пакет водят до по-ниско качество или по-ниски разходи, имате право на подходящо намаление на цената. Ако прекратите договора и не приемете заместващ пакет, туроператорът Ви възстановява всички плащания без необосновано забавяне и не по-късно от 14 дни след прекратяването.

14 Жалби и спорове

чл. 84, ал. 1, т. 7 от Закона за туризма; Закон за защита на потребителите

Жалба до туроператора. Можете да подадете жалба писмено или на друг траен носител до [Наименование на туроператора], адрес: [Адрес на туроператора], имейл: [Имейл на туроператора], телефон: [Телефон на туроператора]. Посочете номера на договора, описанието на проблема и Вашите искания и приложете наличните доказателства.

Можете да подадете жалбата и чрез туристическия агент, от когото сте закупили пакета. Той я препраща на туроператора без забавяне и датата, на която агентът я е получил, се смята за дата на получаване от туроператора (чл. 92 от Закона за туризма).

Извънсъдебно решаване на спорове. Ако не сте удовлетворени от отговора, можете да се обърнете към Комисията за защита на потребителите (<https://kzp.bg>) и да поискате спорът да бъде разгледан от орган за алтернативно решаване на потребителски спорове по Закона за защита на потребителите - Общата помирителна комисия или съответната секторна помирителна комисия, когато е приложимо. Участието в такова производство е доброволно и не Ви лишава от правото да се обърнете към съда.

15 Застраховка при несъстоятелност

чл. 84, ал. 1, т. 3, чл. 97 и чл. 98а от Закона за туризма

Туроператорът [Наименование на туроператора] има застраховка „Отговорност на туроператора“, която покрива възстановяването на Вашите плащания и, когато в пакета е включен превоз, Вашето репатриране в случай на неплатежоспособност или несъстоятелност на туроператора.

Застраховател

[Наименование на застрахователя]

седалище и адрес на управление: [Адрес на застрахователя]

телефон: [Телефон на застрахователя] · имейл:

[Имейл на застрахователя]

Застрахователна полица

№ [Номер на полицата] от [Дата на полицата]

валидна до [Поллицата е валидна до]

застрахователна сума: [Застрахователна сума]

Копие от застрахователния сертификат, в който е посочено покритието, Ви се предоставя преди сключването на договора или преди плащането на цената или на авансово плащане, но не по-късно от 7 дни преди началото на пътуването.

16 Доброволни застраховки

[Посочете застрахователя, покритието и цената на предлаганите доброволни застраховки или отбележете, че пътуващият ги е отказал.]

Медицинска застраховка при пътуване в чужбина

чл. 72 от Закона за туризма

При пътуване извън България туроператорът Ви предлага застраховка „Медицински разходи при болест и злополука“ от името на лицензиран застраховател.

Застраховката може да не бъде сключена, ако имате валидна дългосрочна застраховка, която покрива целия период на пътуването. В този случай копие от нея се прилага към договора.

- ☐ Желая да сключа предложената медицинска застраховка.
- ☐ Отказвам предложената застраховка, тъй като имам валидна дългосрочна застраховка за периода на пътуването; прилагам копие от нея.
- ☐ Пътуването е в България - не се прилага.

Застраховка за разходите при прекратяване на договора

чл. 82, ал. 1, т. 8 от Закона за туризма

Можете по Ваш избор да сключите доброволна застраховка, която покрива разходите, ако Вие прекратите договора преди началото на пътуването (например таксата за прекратяване). Застраховката не е задължителна и не е включена в цената на пакета, освен ако е изрично посочена в услугите.

Покритите рискове, изключенията, застрахователната премия и застрахователят се посочват в предложението на туроператора и в общите условия на застрахователя, които получавате преди сключването на застраховката.

Застраховка за помощ и репатриране

чл. 82, ал. 1, т. 9 от Закона за туризма

Можете по Ваш избор да сключите застраховка, която покрива разходите за помощ, включително репатриране, в случай на злополука, заболяване или смърт по време на пътуването. Тя не е включена в цената на пакета, освен ако е изрично посочена в услугите.

Покритите рискове, застрахователната сума, премията и застрахователят се посочват в предложението на туроператора и в общите условия на застрахователя, които получавате преди сключването на застраховката.

17 Лични данни

Информацията за обработването на личните данни на пътуващите е неразделна част от договора.

Как обработваме Вашите лични данни

чл. 13 и чл. 14 от Регламент (ЕС) 2016/679 (ОРЗД)

Администратор. [Наименование на фирмата], ЕИК [ЕИК на фирмата], адрес: [Адрес на фирмата], телефон: [Телефон на фирмата], имейл: [Имейл на фирмата].

Цели и основания. Обработваме данните Ви, за да сключим и изпълним договора за туристически услуги: резервации, документи за пътуване, връзка с Вас и с доставчиците (чл. 6, пар. 1, б. „б“ от ОРЗД), както и за да изпълним законовите си задължения по Закона за туризма, счетоводното и данъчното законодателство (чл. 6, пар. 1, б. „в“ от ОРЗД). Ако ни предоставите данни за здравословното си състояние или специални изисквания (например хранителен режим или нужда от помощ), ги обработваме само с Вашето изрично съгласие, което можете да оттеглите по всяко време, без това да засяга законосъобразността на обработването до оттеглянето.

Получатели. Предоставяме данните само доколкото е необходимо за изпълнението на договора или по закон на следните категории получатели: места за настаняване, превозвачи, застрахователи, туроператори и туристически агенти, участващи в пакета, местни партньори на дестинацията, консулски служби (при подаване на документи за виза), както и на държавни органи, когато това се изисква по закон.

Предаване извън ЕС. Когато пътуването е до държава извън Европейския съюз и Европейското икономическо пространство, данните, необходими за услугите там, се предават на доставчиците в тази държава. Предаването се извършва въз основа на решение на Европейската комисия за адекватно ниво на защита, а когато няма такова решение - доколкото предаването е необходимо за изпълнението на договора с Вас (чл. 49, пар. 1, б. „б“ от ОРЗД).

Срок на съхранение. Договорите и свързаните с тях документи се съхраняват 2 години след приключването им (чл. 79а, ал. 2 от Закона за туризма). Счетоводните и данъчните документи се съхраняват в сроковете по Закона за счетоводството и по чл. 121 от Закона за данък върху добавената стойност.

Вашите права. Имате право на достъп до данните си, на коригирането им, на изтриването им, на ограничаване на обработването, на възражение и на преносимост на данните, в случаите и при условията на ОРЗД. Можете да ги упражните, като се свържете с нас на посочените по-горе данни.

Жалба. Имате право да подадете жалба до Комисията за защита на личните данни (гр. София 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров“ № 2, <https://www.cdpd.bg>).

Задължително ли е да ги предоставите. Данните са необходими за сключването и изпълнението на договора, а част от тях се изискват по закон. Без тях не можем да сключим договора или да резервираме услугите.

Автоматизирани решения. Не вземаме решения, основани единствено на автоматизирано обработване, включително профилиране, които да поразжат правни последици за Вас.

Спътници. Когато предоставяте данни на други пътуващи, Вие потвърждавате, че сте ги информирали за тяхното обработване според тази информация и че имате право да ги предоставите.

18 Заключителни разпоредби

Преди подписването на този договор на пътуващия бяха предоставени стандартният формуляр за информация по чл. 82, ал. 1 от Закона за туризма, преддоговорната информация и Общите условия на туроператора. Общите условия се подписват отделно и са неразделна част от договора.

За неуредените в договора въпроси се прилагат Законът за туризма, Законът за защита на потребителите и останалото българско законодателство.

Договорът се състави в два еднообразни екземпляра - по един за всяка от страните, или на друг траен носител.

За туроператора

Пътуващ

[Управител (МОЛ)]

[Име на клиента]

.....

подпис

подпис и печат