

ОБЩИ УСЛОВИЯ - НЕРАЗДЕЛНА ЧАСТ ОТ ДОГОВОР ЗА ТУРИСТИЧЕСКИ ПАКЕТ

Правна легитимация (самоличност) на страните по договора:

“Сириус А” ООД е търговско дружество, регистрирано в Република България съгласно Търговския закон и Закона за търговския регистър на страната със седалище и адрес на управление в BG – 9304, гр. Добрич, ул. „Велико Търново” № 81 А, тел. 052/699 882, моб. +359 877 257 664, e-mail: info@sirius-a.eu, Единен идентификационен код (ЕИК):200388882, регистрирано по Закона за туризма и притежаващо качество на **ТУРОПЕРАТОР** съгласно Удостоверение за регистрация номер РКК-01-6225 от 16.10.2008 г., издадено от Държавна агенция по туризъм. Туроператорът има сключена застраховка “Отговорност на туроператора” в ЗК “ЛЕВ УНС” АД, полица номер 13052510000674 от 31.10.2025 съгласно изискванията за приложимото право.

“**ТУРИСТ**”, “**ПОСЕТИТЕЛ**”, “**ОБВЪРЗАН ПОТРЕБИТЕЛ**” е всяко лице, потребяващо основна и/или допълнителна туристическа услуга.

“**ТУРИСТИЧЕСКИ АГЕНТ**”, “**ТУРАГЕНТ**”, “**АГЕНТ ПО ПРОДАЖБИТЕ**” е лице, регистрирано по реда на Закона за туризма на Р. България или еквивалентно право, притежаващо разрешение и/или качество за извършване на туристическа агентска дейност, а именно - извършването на **посредничество при**: продажби на организирани пътувания, пасажерски, авиационен, воден и автобусен превоз; резервационни, визови, екскурзоводски и други допълнителни туристически услуги, както и застраховки, свързани с туристическото пътуване.

1. ПРЕДВАРИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ

Информацията, предоставена в офисите на Туроператора или на неговия уеб сайт е актуална и се ползва с приоритет пред тази, която може да бъде открита в други източници (интернет, рекламни брошури, радио-реклами и пр.). Пълната предварителна информация съгласно чл. 82 от Закона за туризма задължително е придружена от Стандартен формуляр за предоставяне на информация във връзка с договори за туристически пакети.

2. РЕЗЕРВАЦИИ ЗА ПЪТУВАНЕ

Резервация за пътуване е възможно по телефон, факс или интернет, чрез туристически агенти в страната или директно или директно в офиса на Туроператора. Резервацията се счита за валидна след сключване на Договора за туристически пакет/лично или по електронен път съгласно чл.84 от Закона за туризма/ и внасяне на депозит по банков път.

3. ВИЗИ

3.1. За пътуванията в държави, за които се изискват визи за български граждани, Туроператорът ще съдейства на Пътуващия като му предоставя необходимите документи /резервации, ваучер, билети и др./. По искане на Пътуващия, Туроператорът ще подготви и внесе документите му в съответните консулски служби, ако в случай няма друго изискване от Консулството за задължително лично явяване на интервю, подаване на документите и получаването на готовата виза. В този случай на внасяне на документите за виза от Туроператора, Пътуващият 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 то е необходимо, се счита за отказ от пътуването по вина на Пътуващия.

3.2. Издаването на визи за съответната държава е в компетентност единствено на съответното Консулство и не се гарантира от Туроператора. В случай на отказ от страна на Консулството, внесените от Пътуващия такси за изготвяне на виза ще бъдат задържани съобразно изискванията на Консулството и при условие, че няма друго изискване, напр. предварително платена първа нощувка. Туроператорът удържа административни разходи по подготовката на кандидатурата, само в случай, че те са предварително посочени в конкретната програма и в договора за туристически пакет. Размерът на таксите за издаване на визите се посочват в съответната информация на Туроператора по чл.82 , ал.1, т. 3 от ЗТ.

4. ЦЕНИ И ПЛАЩАНЕ

4.1. Цените са пакетни, предварително обявени и валидни към определена дата, като за всяка програма предварително е обявено какво точно е включено в пакетната цена.

4.2. Резервации, направени по цени за ранни записвания или други промоции са валидни при условията на съответната промоция и заплащане на цялата сума по пътуването в съответствие с условията на съответната промоция.

4.3. Плащането се извършва в лева по банков път на сметката на Туроператора.

4.4. Депозит. Ако не е упоменато друго, размерът на депозита е 30% от общата цена за автобусните програми и 50% от общата цена за самолетните програми. Пътуващият внася депозита в момента на подписване на този договор, ако не е упоменат друг срок.

4.5. Окончателно плащане 20 календарни дни преди датата на пътуване за автобусните програми и 30 календарни дни преди датата на пътуване за самолетните програми, ако не е упоменато друго.

4.6. Цените са калкулирани по фиксинга на БНБ за съответната валута, конкретно отбелязано в програмата като предварителна информация и включена като чл. VI в договор за туристически пакет.

4.7. След сключване на договора за туристически пакет Туроператорът има право да увеличава цената на туристическия пакет, ако стойността на транспортните разходи, размерът на таксите и данъците, свързани с пътуването, като летищни, пристанищни и други такси, се увеличат след сключване на договора до началото на пътуването, както и ако се промени валутният курс от момента на сключване на договора до началната дата на пътуването. Промяната се изчислява по актуалния фиксинг на БНБ за съответната валута, към конкретната дата на промяната. Увеличението на стойността на пътуването трябва да съответства на изменението на съответните разходи, като начинът на изчисляване е пропорционален на увеличената стойност на посочените разходи

4.8. Във връзка с чл.4.7. промени в стойността на пътуването могат да бъдат правени от Туроператора и в посока намаление на цените в случаите на намаление на стойността на транспортните разходи, в т. число на горивата, изменение на пристанищни и летищни такси, промяна в обменния валутен курс, относим към договора, в периода между сключването му и

датата на отпътуването и пр.

4.9. В случаите когато преди започване на изпълнението на туристическия пакет, Туроператорът предложи увеличение на цената на туристическия пакет с повече от 8 на сто, по същите причини, изброени в т. 4.7., Туроператорът е длъжен да уведоми Пътуващия за промяната в двудневен срок от настъпването ѝ, но не по-късно от 20 дни преди началната дата на пътуването. В този случай Пътуващият има право да:

4.9.1. Да прекрати договора, без да дължи неустойка или обезщетение, като в този случай той е длъжен да уведоми Туроператора за решението си в срок до три дни от получаване на уведомлението. В случай, че приеме така предложената увеличена цена, страните се задължават да сключат допълнително писмено споразумение към договора за организирано пътуване във връзка с промяна на пакетната цена.

4.9.2. Когато пътуващият прекрати договора за туристически пакет, той може да приеме туристически пакет-заместител със същото или с по-високо качество, ако туроператорът предлага такъв.

4.9.3. Когато договорът за туристически пакет бъде прекратен съгласно 4.9.1. и пътуващият не приеме туристически пакет-заместител, Туроператорът възстановява всички плащания, които е получил от пътуващия или от негово име, без необосновано забавяне и при всички случаи не по-късно от 14 дни след прекратяването на договора.

5. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ:

5.1. ЗА ТУРОПЕРАТОРА:

5.1.1. Туроператорът носи отговорност за надлежното изпълнение на всички туристически услуги, включени в туристическия пакет, както и да окаже съдействие на Пътуващия, в случай, че той изпадне в затруднение, съгласно разпоредбите на Закона за туризъм.

5.1.2. Туроператорът се задължава преди Пътуващия 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, да предоставят на Пътуващия, стандартен формуляр за предоставяне на информация съгласно приложение 1, към чл.82 ал.1 от Закона за туризма. 5.1.3. Туроператорът се задължава да осигури задължителна застраховка на Пътуващия Медицински разходи при болест и злополука за пътуванията извън страната по чл. 72, ал. 1 ЗТ /включена в пакетната цена или срещу допълнително заплащане/.

5.1.4. Застраховката по т. 5.1.3. не се сключва, когато Пътуващият представи пред туроператора 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.

5.1.5. По искане на Пътуващия да го застрахова от други рискове по време на пътуването срещу допълнително заплащане. Туроператорът е длъжен да предостави възможност за сключване на допълнителна застраховка Отмяна на пътуване по чл. 82, ал. 1, т.8 от Закона за туризма, покриваща разходите за анулиране на пътуването, за съкращаване и прекъсване на пътуването, поради здравословни причини на пътуващия, негови близки, неотложно явяване на дело, съкращаване от работа и др. Стойността на застраховката се изчислява на база крайна дължима сума по договора, като има значение и възрастта на Пътуващия. В зависимост от нея, стойността на застраховката е между 3% и 8% върху крайната дължима сума, вписана в договора за организирано пътуване. Застраховката се сключва в същия ден на подписване на договора за организирано пътуване и заплащането на съответния депозит 5.1.6. ТА Сириус А има сключен застрахователен договор по чл.97, ал.1 от ЗТ със ЗК „ЛЕВ ИНС“ АД София 1407, бул. Черни връх, 51Д. Сертификатът за сключения договор се предоставя на Пътуващия преди датата на отпътуване. Договорът задължителна застраховка Отговорност на Туроператора е в полза на пътуващите независимо от местопребиваването им, мястото на заминаване или на продажба на туристическия пакет, както и независимо от държавата членка, в която се намира лицето, което отговаря за защитата при неплатежоспособност или несъстоятелност на туроператора. Застраховката покрива всички разумно предвидими разходи, в т.ч. размера на плащанията, извършени от пътуващия или от негово име по отношение на туристическите пакети, като се отчита продължителността на периода между първоначалната вноска и последната вноска и изпълнението на туристическия пакет, както и очакваните разходи за репатриране на пътниците при неплатежоспособност или несъстоятелност.

5.1.7. Туроператорът е длъжен да окаже подходящо съдействие на изпаднал в затруднение Пътуващ, включително в случаите, когато поради непреодолими и извънредни обстоятелства не е възможно да се осигури завръщането на Пътуващия, както е предвидено в договора за туристически пакет. Туроператорът поема разходите за настаняване на Пътуващия по възможност в равностойна категория място за настаняване за срок не повече от три нощувки. Когато в друг нормативен акт в областта на правата на пътниците са предвидени по-големи срокове по отношение на съответните транспортни средства за връщането на пътуващия, се прилагат тези срокове.

5.1.8. Туроператорът при изпълнение на задълженията си визирани в т.5.1.5 от настоящия договор е длъжен да осигури полезна информация на Пътуващия относно здравните услуги, местните власти и предоставянето на консулска помощ; да окаже съдействие на пътуващия да осъществи междуселищни и/или международни комуникации и да намери алтернативни туристически услуги.

5.1.9. Когато затруднението на Пътуващия е причинено умишлено или поради небрежност от самия него, Туроператорът има право да претендира от Пътуващия да му бъде заплатена такса за извършените действителни разходи за оказване на съдействие на Пътуващия.

5.1.10. Туроператорът е длъжен да предостави на Пътуващия своевременно, преди започване на изпълнението на туристическия пакет, необходимите документи за ползване на туристическите услуги, включени в пакета, като разписки, ваучери, билети и други, както и информация за часовете на отпътуване по разписание и когато е приложимо информация за крайния срок за регистрация за качване на борда на превозното средство, както и за часовете по разписание.

5.1.11. За някои програми се изисква подходяща физическа кондиция. Затова е възможно Туроператорът да изиска от Пътуващия/те да докаже/ат здравословното си състояние преди отпътуването. При изискване за спазване на условия, поставени от Пътуващия/те с алергии, Туроператорът изисква това да се прави в писмен вид в т. ДРУГИ на договора за туристически пакет. При възможност те да бъдат изпълнени Туроператорът се задължава да потвърди това в писмен вид или

да анулира пътуването без неустойка. Това изискване може да се постави само първоначално при сключване на договора. При пътуване по време на бременност, Туроператорът може да изисква писмено потвърждение от лекар, че въпросното лице може да пътува за съответния период и програма.

5.1.12. Туроператорът е длъжен да уведоми Пътуващия незабавно когато преди започване на изпълнението на туристическия пакет е принуден да промени съществено някоя от основните характеристики на туристическите услуги включени в туристическия пакет, но не по-късно от 20 дни преди началната дата на пътуването като Пътуващия се задължава в срок от 3 дни след получаването на уведомлението да приеме или откаже направените промени.

5.1.13. В случай, че Пътуващият откаже да приеме направените промени, то Туроператорът има право да му предложи друг туристически пакет-заместител, като Пътуващият има право да се откаже от Договора без да дължи неустойки и обезщетение. В този случай Туроператорът му възстановява платените от него суми по Договора в рамките на 14 дни от получаването на уведомлението от страна на Пътуващия без направените фактически разходи (за визи, за издадени вече автобусни/самолетни/фериботни и пр. билети и др.). Промяната на транспортното средство (самолет, автобус и пр.), хотел или заведение за хранене и развлечение с друг от същата или по-висока категория или класа без това да води до промяна в цената не се счита за значителна промяна на Договора.

5.1.14. Туроператорът си запазва правото да променя местата за настаняване на Пътуващ в превозното средство с цел настаняване на майки с деца, бременни жени, възрастни хора и при наличието на подобни обективни причини.

5.1.15. При отказ на граничните служби да допуснат влизане на Пътуващия/ата/те на територията на съответната държава, Туроператорът не носи отговорност и не дължи връщане на заплатената за туристическото пътуване цена.

5.1.16. Туроператорът си запазва правото да прекрати договора за туристически пакет без предупреждение пътуването на всяко лице, чието поведение е такова, че причинява опасност, стрес, вреди, гняв, има криминални прояви и причинява сериозни неудобства на други клиенти, служители на Туроператора или негови партньори. В такъв случай Туроператорът не дължи обяснение и неустойки на виновното лице.

5.1.17. В случай, че Пътуващият не заплати дължимите суми за договорените туристически услуги в определените срокове, договорът за туристически пакет се прекратява, като Туроператорът се освобождава от отговорност.

5.1.18. В случай, че набраният брой участници за туристическия пакет е по-малък от минималния брой, посочен в договора Туроператорът има право да прекрати договора за туристически пакет и да възстанови на Пътуващия изцяло всички плащания направени за туристическия пакет без да дължи допълнително обезщетение, компенсации или неустойки, когато, Туроператорът е уведомил Пътуващия за прекратяването на договора в определения в договора срок, но не по-късно от:

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

б) 7 дни започване на изпълнението на тур. пакет включително в случай на пътувания с продължителност от 2 до 6 дни;

в) 48 часа преди започване на изпълнението на тур. пакет включително в случай на пътувания с продължителност, по малка от два дни.

5.2. ЗА ПЪТУВАЩИЯ:

5.2.1. При пътувания 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, със съответната валидност към крайната дата на пътуване, отговаряща на изискванията на посещаваните страни.

5.2.2. Ако Пътуващият 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). Оригиналят на нотариалната декларация се предоставя в офиса на Туроператора или Туристическия агент, не по-късно от 5 работни дни преди отпътуването. В случай, че това не е изпълнено и поради неправилно попълнена декларация, Пътуващият не е допуснат да премине границите на България, Туроператорът не забавя провеждането на програмата на останалата част от групата и не дължи неустойки на Пътуващия за непроведеното пътуване. При пътуване в чужбина на малолетни или непълнолетни лица Туроператорът пряко или чрез туристическия агент в срок не по-късно от 7 дни преди датата на заминаване, предоставя на родител, настойник или попечител информация, която дава възможност за пряк контакт с малолетния или непълнолетния или с отговарящото за него лице на мястото на пребиваването му.

5.2.3. За някои програми се изисква подходяща физическа кондиция. При наличие на такива, Пътуващия/те се задължават да докаже/ат здравословното си състояние преди отпътуването. При изискване за спазване на условия, поставени от Пътуващия/те с алергии, е необходимо това да се прави в писмен вид в т. ДРУГИ на договора за туристически пакет. При възможност те да бъдат изпълнени Туроператорът ще потвърди това в писмен вид или ще анулира пътуването без неустойка. Това изискване може да се постави само първоначално при сключване на договора за туристическия пакет. При пътуване по време на бременност се изисква писмено потвърждение от лекар, че въпросното лице може да пътува за съответния период и програма.

5.2.4. Пътуващият е длъжен да заплати в пълен обем и в установените в настоящия Договор срокове стойността на туристическите услуги.

5.2.5. Пътуващият е длъжен да спазва законите на страната, за 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.

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

5.2.7. Пътуващият, 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.

5.2.8. Ако Пътуващият или друго лице по резервацията е лице с увреждания или с намалена подвижност, което изисква специални мерки, това трябва да бъде съобщено на Туроператора в момента на записване на пътуване и сключване на договора, за да може Туроператорът да предприеме необходимите мерки, съгласно изискванията на Българското и Европейско законодателство.

5.2.9. При непроведено пътуване да върне сертификата, посочен в т. 5.1.4.

5.2.10. Пътуващият е длъжен да уведоми Туроператора незабавно за всяко несъответствие, установено при изпълнение на туристическата услуга, включена в договора за туристически пакет, като се отчитат конкретните обстоятелства за всеки случай.

5.2.11. Пътуващият има право на подходящо намаление на цената за времето, през което е имало несъответствие на предоставените услуги с договора за туристически пакет, освен ако Туроператорът докаже, че липсата на съответствие се дължи на Пътуващия.

5.2.12. Пътуващият има право да прехвърли сключения от него договор за туристически пакет на трето лице, което отговаря на всички изисквания, приложими към сключения договор, след като е отправил до Туроператора предизвестие в 7 /седемдневен / срок преди започването на изпълнението на туристическия пакет. В този случай двамата са солидарно отговорни пред Туроператора за заплащане на общата цена на пътуването, а третото лице декларира, че е съгласно да приеме прехвърлянето и е съгласно изцяло с условията на договора и приложенията към него, както и че е предварително запознат с информацията относно пътуването. Прехвърлянето не може да бъде извършено в случаите, когато контрагентите (превозвачи авиокомпаниите, автобусни компании и др.) на Туроператора не позволяват смяна на име и прехвърляне на тези права и задължения на трето лице. Разходите, направени във връзка с прехвърлянето на пътуването на трето лице се поемат солидарно от Пътуващия по договора за туристически пакет и третото лице, на което се прехвърля договора, като те не могат да надвишават фактическите направени разходи за това прехвърляне.

6. НЕУСТОЙКИ, АНУЛАЦИИ НА ПЪТУВАНЕ И ОТГОВОРНОСТ НА СТРАНИТЕ.

6.1. Пътуващият има право да прекрати договора за туристически пакет по всяко време преди започването на изпълнението на туристическия пакет.

6.2. В случай на отказ от пътуването и прекратяване на договора от страна на Пътуващия, Туроператорът удържа следните такси, които страните уговарят като размер на неустойка за прекратяване, а именно по автобусните програми и програмите със собствен транспорт:

6.2.1. До 40 календарни дни преди датата на пътуването без неустойки.

6.2.2. От 39 до 30 календарни дни преди датата на пътуването 50% от внесения депозит.

6.2.3. От 29 до 20 календарни дни преди датата на пътуването 100% от внесения депозит.

6.2.4. От 19 до 10 календарни дни преди датата на пътуването 75% от общата цена на туристическия пакет.

6.2.5. Под 9 календарни дни преди датата на пътуването 100% от общата цена на туристическия пакет.

6.3. В случай на отказ от пътуването и прекратяване на Договора от страна на Пътуващия, Туроператорът удържа следните такси, които страните уговарят като размер на неустойка за прекратяване по самолетните екскурзии:

6.3.1. До 70 календарни дни преди датата на пътуването - без неустойки.

6.3.2. От 69 до 50 календарни дни преди датата на пътуването в размер на 50% от внесения депозит.

6.3.3. От 49 до 30 календарни дни преди датата на пътуването в размер на 100% от внесения депозит.

6.3.4. От 29 календарни дни до датата на пътуване - 100% от общата цена на организираното пътуване.

6.4. Туроператорът не носи отговорност за услуги, които Пътуващият е закупил индивидуално на място, а не чрез негов представител, както и при загубени лични документи от страна на Пътуващия, екскурзоводът/водачът може да съдейства, без да нарушава предвидената като време туристическа програма. При забравени вещи в хотела, направените разходи за телефон и други, са за сметка на Пътуващия.

6.5. Туроператорът има право да прекрати договора за туристически пакет и да възстанови на пътуващия изцяло всички плащания, направени за туристическия пакет, без да дължи допълнително обезщетение, когато 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. В този случай Туроператорът възстановява на Пътуващия платените от него суми по Договора в рамките на 14 дни от получаването на уведомлението от страна на Туроператора без направените фактически разходи (за визи, за издадени вече автобусни/самолетни/фериботни и пр. билети и др.)

6.6. Туроператорът е длъжен да отстрани всяко несъответствие в разумен срок, установено при изпълнение на туристическата услуга, включена в договора за туристически пакет, освен когато: това не е възможно, или е свързано с непропорционално високи разходи предвид степента на несъответствието и стойността на засегнатите туристически услуги.

6.7. Когато Туроператорът не отстрани несъответствието в рамките на разумен срок, определен от Пътуващия, последният може сам да направи това и да поиска от Туроператора възстановяване на необходимите разходи.

6.8. В случай, че значителна част от туристическите услуги не може да се изпълни съгласно предвиденото в договора за туристически пакет, Туроператорът предлага на Пътуващия, без това да е свързано с допълнителни разходи за него, други подходящи туристически услуги по възможност със същото или с по-високо качество в сравнение с тези, посочени в договора, за да продължи изпълнението на договора за туристическия пакет, включително когато връщането на пътуващия до началния пункт на пътуването не е предоставено, както е договорено.

6.9. Когато предложените от туроператора други туристически услуги за продължаване на изпълнението на договора водят до промяна в туристическия пакет в пакет с по-ниско качество от предвиденото в договора, туроператорът предлага на пътуващия подходящо намаление на цената.

6.10. Пътуващият има право да откаже предложените от Туроператора други туристически услуги за продължаване на изпълнението на договора само когато те не са сравними с предвиденото в договора за туристически пакет или когато предложеното намаление на цената не е подходящо.

6.11. Когато несъответствието между договорените и действително предоставените услуги нарушава значително изпълнението на договора и Туроператорът не отстрани несъответствието в разумен срок, определен от пътуващия, последният може да прекрати договора за туристически пакет, без да дължи разходи за прекратяване на договора, и да поиска намаление на цената.

7. СПОРОВЕ И РЕКЛАМАЦИИ.

7.1. Всички рекламации, свързани с качеството на заплатените услуги, в т.ч. конкретните условия в хотелите и хотелските вериги, трябва да бъдат предявени от Пътуващия устно или писмено на място пред доставчика на услугите и представител/екскурзовод на Туроператора или пред обслужващата фирма за отстраняване на нередностите. В случай, че заинтересованите страни не са удовлетворени, предявяването на рекламацията става в писмена или друга подходяща форма, позволяваща то да бъде възпроизведено. В случай, че изискванията не бъдат удовлетворени, Пътуващият трябва да изиска от отговорно лице представител/контрагент на Туроператор, съставянето на място на протокол, върху който фигурира име, подпис и печат на отговорното лице. В срок от 14 календарни дни след крайната дата на организираното пътуване, Пътуващият трябва да представи лично в офиса на Туроператора или на Туристическия агент, където е сключен договора за организирано пътуване, писмена рекламация и при липса на такава да попълни на място в офиса на Туроператора/Туристическия агент предоставената му бланка за рекламация. Другите изискуеми документи са: съставеният констативен протокол на място, в случай, че има такъв наличен, оригиналният екземпляр от договора, платежен документ /касов бон, фактура/.

7.2. В случай, че Пътуващият не е предявил рекламацията по описания начин, неговите претенции няма да се приемат и разгледат от страна на Туроператора.

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

8. Всички спорове по изпълнението на Договора за туристически пакет ще се решават по взаимно съгласие на страните. Страните могат да уредят възникналия спор, чрез Алтернативното решаване на спорове /АРС/ между Пътуващия и Туроператора, което представлява извънсъдебно помирително производство на доброволен принцип. То се осъществява посредством помирителни комисии, съгласно изискванията на Закона за защита на потребителите.

8.1. При възникнал спор между страните във връзка със сключения договор за туристически пакет, и същите не се споразумеят доброволно, то Пътуващият има право да се възползва спорът да бъде решен по алтернативен начин, съгласно разпоредбите на чл.181н и сл. от Закона за защита на потребителите, като за целта спорът се отнася пред Център за алтернативно решаване на спорове НАИС към сдружение, Национална асоциация за извънсъдебни спогодби. Адрес: гр. София, Столична община, Район Изгрев, ул. Тинтява 13 Б, ет.6., интернет страница www.nais.bg.

8.2. Туроператорът е длъжен да предостави на Пътуващия на хартиен или на друг траен носител информацията по т.9.1. като посочи дали ще използва съответните органи за Алтернативно решаване на потребителски спорове /АРС/.

8.3. В случай, че договорът за туристически пакет е сключен онлайн в рамките на Европейския съюз, то Пътуващия има право при възникнал спор да използва Европейската платформа за онлайн решаване на спорове (ОРС) / <http://ec.europa.eu/odr> / - единен портал за достъп, който позволява на потребителите и търговците в ЕС да уреждат споровете си, свързани с трансгранични онлайн покупки, а така също и с национални.

8.4. В случай на възникнали спорове между страните и същите не постигнат съгласие по доброволен път, както и ако не се достигне до споразумение между страните споровете да се решат по алтернативен ред, то тогава споровете между страните ще се решават от компетентният български съд.

9. РЕД ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА.

1.1. Всяка от страните има право да поиска изменение или да прекрати Договора във връзка със съществени изменения на обстоятелствата, при които е сключен Договора. Страната, поискала изменението, доказва наличието на съществени изменения в обстоятелствата, налагащи исканата промяна.

9.2. Всички споразумения между страните, с които се изменя или прекратява действието на договора за организирано пътуване, се сключват в писмена форма.

Х. ДРУГИ УСЛОВИЯ

10.1. Настоящите Общи условия са изготвени в съответствие със Закона за туризма и българското законодателство.

10.2. Всички изменения и допълнения между страните в писмен вид се смятат за неразделна част от договора.

10.3. Общите условия са неразделна част от Договора за туристически пакет на ТА „Сириус А“ ООД.

Дата:
АГЕНЦИЯ - ПАРТНЬОР:
Печат и подпис:

Дата:
ПОТРЕБИТЕЛ:
Име:
Подпис:

ТУРОПЕРАТОР:

Уведомление за поверителност

1. (Администратор) С настоящето, ТА „Сириус А“ ООД с ЕИК 200388882, със седалище и адрес на управление гр. Добрич 9304, ул. "Велико Търново" 81 А, и адрес за кореспонденция гр. Варна 9000, Централна поща, ПК 281, телефон за връзка +359 52 699 882, моб. +359 877 257 664, имейл адрес: info@sirius-a.eu. (по-нататък за краткост наричано Дружеството), в качеството си на администратор на лични данни, предоставя информацията относно начина, по който ще използва Вашите лични данни като наш (бъдещ) клиент.
2. (Лични данни и цел) Дружеството ще събира от Вас следните лични данни:
 - 2.1. Вашите имена (име и фамилия), дата на раждане/възраст, имейл адрес, домашен адрес, номер на личен документ /лична карта/паспорт за самоличност/, Единен граждански номер (ЕГН).
 - 2.2. Данни за здравословното Ви състояние (при сключване на медицинска застраховка и/или при възникване на застрахователно събитие по време на Ваше пътуване);
 - 2.3. Ваши родствени връзки (в случаите, когато е необходимо упоменаването им за целите на договора пътуване на малолетно/непълнолетно лице под ваша опека, граждански брак - при упоменаване на специални изисквания на младоженци, при попълването на формуляр за кандидатстване за туристическа виза), които ще бъдат използвани за следните цели:
 - 2.4. Осъществяване на организирано пътуване, хотелско настаняване, закупуване или издаване на бордна карта, самолетен, влаков, музеен или друг вид билет, туристически ваучер; сключване на медицинска застраховка и застрахователни полици, или свързани с тях услуги;
 - 2.5. Съдействие за издаване на виза за трети страни;
 - 2.6. Издаване на финансови документи (фактура);
 - 2.7. Да се свържем с Вас във връзка с предоставяната от нас услуга.В случай на отказ да бъдат предоставени гореописаните данни, ТА „Сириус А“ ООД няма да бъде в състояние да предостави исканата услуга.
3. (Основание и срок) Дружеството ще обработва личните Ви данни за предоставяне на заявената услуга или с оглед разглеждане възможността за предоставяне на такава услуга, както и за спазване на законово задължение за целите на туристическото Ви пътуване и/или хотелско настаняване, издаване на бордна карта, резервационна бланка, туристически ваучер, транспортни услуги, издаване на финансови документи и застрахователни полици, или свързани с тях услуги. Дружеството съхранява Вашите лични данни не по-дълго от необходимото за изпълнение на целите, за които те са били обработени (събрани) и за всяка друга допустима и свързана цел в съответствие с приложимите закони и подзаконовни нормативни актове и легитимните ни бизнес интереси.
4. (Получатели на информация) За изпълнение на договорните ни отношения в унисон с действащото законодателство и нормативни актове, уреждащи дейността на Дружество, Вашите данни могат да бъдат разкрити на:
 - 4.1. Туроператори, Турагенти, екскурзоводи, превозвачи, хотели, транспортни компании, авиопревозвачи, застрахователни компании и др. (включително такива в друга държава) за целите на изпълнение на договора;
 - 4.2. Доставчици на услуги, които предоставят услуги по счетоводство, поддръжка на информационните системи и технологии на Дружеството, уебстраницата и други., но само когато третата страна има основателна причина да я ползва, за да предостави тази услуга и същевременно осигурява адекватно ниво на защита;
 - 4.3. Централни и местни органи и други публични органи; органи за предотвратяване и разкриване на престъпления и регулатори, които имат правомощия да достъпват и/или изискват информация; посолства и консулства на други страни и техните администрации, пред които кандидатствате за издаване на виза; Национална агенция по приходите и органите на държавната власт и др.
 - 4.4. Адвокати, професионални консултанти и одитори.
5. (Трансфер на лични данни) Дружеството не прехвърля Вашите лични данни в страни или територии извън Европейската икономическа зона, освен ако тази страна или територия гарантира достатъчно високо ниво на защита; Вие изрично се съгласите данните Ви да бъдат прехвърляни в други страни или това прехвърляне е необходимо за целите на изпълнение на договора и реализиране на Вашето пътуване.
6. (Права на субекта) Имате право:
 - 6.1. Право на достъп до личните Ви данни: да знаете дали се обработват Ваши лични данни, какви категории, за какви цели и на кого ги се разкриват;
 - 6.2. Да поискате коригиране, ограничаване обработването на непълни, неточни, неуместни или остарели данни;
 - 6.3. Да възразите срещу обработването на моите лични данни - при наличие на законово основание за това или когато то е за целите на директния маркетинг;
 - 6.4. Да поискате личните Ви данни да бъдат заличени, освен ако Дружеството няма законово задължение да съхранява тази информация за по-дълъг период от време;
 - 6.5. Да поискате данните да бъдат предоставени в общоизползван формат, подходящ за четене от машина (напр. компютър) и/или да бъдат предадени на друга организация, но само когато обработването се извършва автоматично;
 - 6.6. Да възразите срещу изцяло автоматизирано вземане на решения, включително профилиране;
 - 6.7. Да се обърнете към българската Комисия за защита на личните данни (София 1592, бул. Проф. Цветан Лазаров 2; телефон: +359 2 91 53 518; факс: +359 2 91 53 525; адрес на електронна поща: kzld@cpdp.bg) ако смятате, че правата Ви на неприкосновеност и защита на личните данни са нарушени.
7. (Контакт с Дружеството) Можете да упражните някое от горепосочените права или да получите повече информация относно защитата на Вашите лични данни като се свържете с Дружеството на данните за контакт, посочени по-горе.
8. (Допълнителна информация относно защита на лични данни) Повече информация относно начина на обработка и защита на Вашите лични данни, може да откриете на интернет страница на Дружеството: **www.sirius-a.eu**

9. (Декларации) С подписа си по-долу Вие декларирайте: 9.1. Че сте прочели и разбрали предоставената в настоящето уведомление информация относно целта, средствата и начина, по който „Сириус А“ ООД съхранява, обработва, използва Вашите лични данни и ги предоставя на лица и органи и трети страни, посочени в нормативен акт или с цел осъществяване на заявената от Вас услуга. 9.2. Че сте упълномощени от останалите Пътници по договора за туристически пакет да предоставят на „Сириус А“ ООД техни лични данни, както и да подпишат договора от тяхно име.

СТАНДАРТЕН ФОРМУЛЯР ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С ДОГОВОРИ ЗА ТУРИСТИЧЕСКИ ПАКЕТИ

Предлаганата комбинация от туристически услуги представлява туристически пакет по смисъла на Директива (ЕС) 2015/2302. Поради тази причина ще се ползвате от всички гарантирани в ЕС права, които се прилагат за туристически пакети. Дружеството „Сириус А“ ООД ЕИК: 200388882 носи пълна отговорност за точното изпълнение на туристическия пакет като цяло.

В съответствие със законовите изисквания дружеството „Сириус А“ ООД ЕИК: 200388882 е предприело необходимите мерки за възстановяване на Вашите плащания и ако в туристическия пакет е включен транспорт Вашето репатриране, в случай на несъстоятелност. По-подробна информация за основните права по Директива (ЕС) 2015/2302 може да намерите на адрес: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302> Основни права съгласно Директива (ЕС) 2015/2302: Пътниците ще получат цялата основна информация за туристическия пакет преди сключването на договора за туристическия пакет. Винаги има поне един търговец, който отговаря за точното изпълнение на всички туристически услуги, включени в договора. Телефони за връзка с Туроператора: в работни дни от 09.00 ч. до 18.00 ч. +359 52 699882, МОБ. +359 877 257 664, в извънработно време - събота, неделя и официални празнични неработни дни - телефон за спешна връзка с Туроператора - +359 888 814238 или друг различен номер, предоставен от Туроператора преди отпътуването, в зависимост от конкретното пътуване на всеки клиент. Пътниците могат да прехвърлят туристическия пакет на друго лице, след предизвестие в разумен срок и евентуално заплащане на допълнителните разходи. Цената на туристическия пакет може да се увеличава единствено при нарастване на специфични разходи (например цените на горивото), когато това е изрично предвидено в договора, и, във всеки случай, не по-късно от 20 дни преди започване на изпълнението на туристическия пакет. Когато увеличението на цената надвишава 8 на сто от цената на туристическия пакет, пътуващият може да прекрати договора. Когато туроператорът си запази правото да увеличава цената, пътуващият има право на намаление на цената, ако има намаление на съответните разходи. Пътниците могат да прекратят договора без да плащат такса за прекратяването му и да получат пълно възстановяване на всички плащания при съществена промяна на някой от основните елементи на туристическия пакет, различен от цената. Когато, преди започване на изпълнението на туристическия пакет, отговорният за туристическия пакет търговец анулира туристическия пакет, пътуващите имат право да получат обратно платените от тяхно име суми, ако е подходящо съответно обезщетение. Преди започване на изпълнението на туристическия пакет, пътуващите могат да прекратят договора, без да плащат такса за прекратяване на договора, при настъпване на извънредни обстоятелства, като например сериозни проблеми със сигурността на мястото на дестинацията, които биха могли да засегнат туристическия пакет. Пътниците могат по всяко време преди започване на изпълнението на туристическия пакет да прекратят договора срещу подходяща и обоснована такса за прекратяване на договора. Когато след започване на изпълнението на туристическия пакет, съществени елементи от него не могат да бъдат предоставени съгласно договореното, на пътуващия трябва да бъдат предложени подходящи алтернативни услуги без допълнителни разходи. Пътниците могат да прекратят договора, без да заплащат такса за прекратяване на договора, когато услугите не са предоставени в съответствие с договора и това съществено засяга изпълнението на туристическия пакет, а туроператорът не е отстранил проблема. Пътуващият има право също на намаление на цената и/или обезщетение за претърпените вреди, в случай че туристическите услуги не са предоставени или са предоставени лошо. Туроператорът трябва да окаже съдействие, когато пътуващият изпадне в затруднение. Когато туроператорът изпадне в несъстоятелност, направените плащания ще бъдат възстановени. Когато туроператорът изпадне в несъстоятелност след започване на изпълнението на туристическия пакет и в него е включен превоз, репатрирането на пътниците е осигурено. Дружеството „Сириус А“ ООД ЕИК: 200388882 се ползва със защита при несъстоятелност в ЗК „АКСИОМ“ АД София 1408, бул. Витоша, 150. Пътниците могат да се обърнат към това образувание или когато е приложимо, Министерство на туризма (адрес: София, ул. Съборна 1, тел: 02/9046809, e-mail: tourism@tourism.government.bg), ако изпълнението на услугите е отказано поради несъстоятелността на дружеството „Сириус А“ ООД ЕИК: 200388882. Директива (ЕС) 2015/2302, както е транспонирана в националното законодателство, можете да намерите като линк към Закона за туризма на интернет страницата на Министерството на туризма.

Дата:
АГЕНЦИЯ - ПАРТНЬОР:
Печат и подпис:

Дата:
ПОТРЕБИТЕЛ:
Име:
Подпис:

ТУРОПЕРАТОР: