



ОБЩИ УСЛОВИЯ към Договор за ИНДИВИДУАЛНО ПЪТУВАНЕ

I. ЗАЯВКА ЗА ИНДИВИДУАЛНО ПЪТУВАНЕ

Чл. 1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ възлага, а ТУРОПЕРАТОРЪТ приема срещу възнаграждение, дължимо от ПОТРЕБИТЕЛЯ, да предостави туристическа услуга – индивидуална резервация и заплащане за хотелско настаняване по заявката на ПОТРЕБИТЕЛЯ за хотел, място и период на настаняване. Резервацията за хотелско настаняване може да бъде съпътствана и с други услуги, като резервация на самолетен билет, трансфер, кола под наем, застраховка, посещавани културни обекти и забележителности, заведения за хранене или екскурзоводски услуги от местен професионален екскурзовод.

II. ЗАПИСВАНИЯ И РЕЗЕРВАЦИИ

Чл. 2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да заплати на ТУРОПЕРАТОРА 30 % депозит до 3 дни след потвърждение на резервацията, ако не се изисква друго от доставчиците на услугите, а останалата част от цената, в срок, посочен от ТУРОПЕРАТОРА и съгласно клаузите, условията и сроковете посочените в " Потвърдителната бланка за резервация" , неразделна част от Договор за индивидуално пътуване.

Чл. 3. Резервация се по имейл, телефон, факс, чрез заявка в интернет страницата на фирмата, в офиса на ТУРОПЕРАТОРА или чрез оторизирани ТУРАГЕНТИ, с които Виктория Холидейз ЕООД има сключен договор.

(1). Резервацията е активна 24 часа и се счита за валидна и потвърдена след внасяне на депозит, попълване и подписване на Потребителски Договор от всяка от страните, вкл. и турагент, ако резервацията се извършва чрез него. Окончателно плащане: съгласно сроковете посочени в " Потвърдителната бланка за резервация"" , ако не е упоменато друго. Изключения правят само цените за хотелско настаняване с включени отстъпки за ранни записвания, изискващи плащане съгласно индивидуалните ценови условия за всеки хотел, доставчик на услугата или други договорени услуги- самолетен билет, трансфери, кола под наем, застраховка, входни билети за посещение на културни обекти и забележителности, заведения за хранене и атракционни обекти (театър, шоу спектакъл и други.

(2). В случай, че резервацията е заявена по-малко от 30 дни, преди датата на настаняване, Потребителят внася пълния размер от общата стойност на ценовата оферта;

(3). В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ желае настаняване в тройна стая, следва да има предвид, че в повечето хотели и места за настаняване третото легло е сгъваемо/ походно легло или разтегателен диван. Това условие се уточнява конкретно за всяка резервация и според възрастта на третия ползвател и с изричното потвърждение на Потребителя.

+359 894 77 66 24

+359 879 55 95 90

www.victoriaholidays.eu

reservations@victoriaholidays.eu

sales@victoriaholidays.eu



III. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

Чл. 4. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ТУРОПЕРАТОРА:

- (1). ТУРОПЕРАТОРЪТ, след получената заявка от клиента за индивидуално пътуване предприема необходимите действия за резервиране и в срок от два работни дни уведомява клиента за резултата.
- (2). ТУРОПЕРАТОРЪТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ конкретна информация за условията на резервацията – цена, срокове за анулиране на заявката без неустойка и сроковете , в които се прилага неустойка.
- (3). ТУРОПЕРАТОРЪТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ писмено потвърждение за направената резервация и проформа фактура за плащане на депозит или пълно плащане в зависимост от сроковете по резервацията;
- (4). ТУРОПЕРАТОРЪТ посочва на ПОТРЕБИТЕЛЯ съответния режим на пътуване - визов или безвизов, специфични условия за дестинацията на пътуване, както и копие на карта и други указателни подробности, брошури и рекламни материали;
- (5). Съгласно действащия Закона за туризма, ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение или неточно изпълнение на договора, които се дължат на:
 - 5.1. Действия на трето лице, несвързано с изпълнението на договора, които не могат да се предвидят или избегнат;
 - 5.2. Непреодолима сила или събитие, което не може да се предвиди или избегне от страна на ТУРОПЕРАТОРА или неговите контрагенти при добросъвестно изпълнение на техните задължения. За непреодолима сила се считат влошени метеорологични условия, усложнена обстановка по пътищата, забавяне на гранични пунктове, оказване на помощ на турист, национални и религиозни празници, масови обществени мероприятия, стачки, военнополитически конфликти и ограничения, природни бедствия, промяна в работното време на музеи и обекти, закъснели полети или напълно отменени от авиокомпания, влакове или автобусен транспорт, за които Туроператора е извършил резервация и или е направил плащане. Туроператорът не носи отговорност и не дължи неустойки на Потребителя.
- (6). ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да откаже договора без да носи отговорност, ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не извърши плащанията в установените срокове и по този начин прояви недобросъвестност при изпълнение на своите задължения. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е внесъл депозит, но не е извършил в установените срокове доплащане до пълната цена на пътуването, резервацията се счита за анулирана от страна на Потребителя и внесения депозит се възстановява от Туроператора.
- (7) Ако условията на ценовата оферта са за внасяне на депозит от страна на Потребителя , необходим за резервация на хотел или за заплащане на самолетен билет и тази резервация е по условията на " по

+359 894 77 66 24

+359 879 55 95 90

www.victoriaholidays.eu

reservations@victoriaholidays.eu

sales@victoriaholidays.eu



refundable " (невъзвращаемо плащане), то Туроператора удържа на Потребителя частта на предплатените услуги (доказани с надлежни фактури и плащания), а разликата, ако има такава се възстановява на Потребителя незабавно в рамките на 3 работни дни от прекратяването и анулирането на договора. Потребителя е информиран предварително от Туроператора и е потвърдил и приел тези условия на резервация " non refundable " (невъзвращаемо плащане) при сключване на договор за индивидуално пътуване , запознал се е и е подписал Общите условия.

(8). В случай на дублиране на стаи от страна на хотела/ туристическия обект Туроператорът си запазва правото да настани Потребителя в друг хотел от същата или по-висока категория, ако това е възможно, без да дължи неустойки;

(9). ТУРОПЕРАТОРЪТ не възстановява и не изплаща компенсации на Потребителя за направени разходи, извън заплатените услуги.

(10) Туроператорът се задължава да предостави информация и да предложи на Потребителя възможност за сключване на застраховка „Отмяна на ПЪТУВАНЕ” , както и за покриване на останалите разходи по чл.80 ал.1 т.14 от ЗТ срещу допълнително заплащане. Застраховката се сключва до 5 дни след подписване на договора за пътуване.

(11) Туроператора се задължава да уведоми и да предостави на Потребителя в срок от 7 работни дни преди пътуването пълния набор от необходимите документи за пътуването.

Чл. 5. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ:

(1). ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да заяви писмено или устно желаните услуги и да заплати в пълен размер офериранията цена в определените в настоящия договор срокове.

(2). Да заяви точно датата на пристигане и отпътуване, броя нощувки и исканите услуги по време на пребиваването в съответния хотел/ туристически обект, като заявката е " бланката за записване", неразделна част от този договор.

(3). При пътуване в чужбина да заяви изрично желанието си да му бъде издадена застраховка „Злополука и медицински разходи при пътуване в чужбина - асистанс", както и застраховка " Отмяна на пътуване" . Тези застраховки са препоръчителни към Потребителя, при пътуване извън граница, но не са задължителни и Туроператорът не носи отговорност, ако Потребителят се е отказал от предложената му оферта. Те се заплащат допълнително на Туроператора, който предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ оригинал на застрахователната полица с Общите условия към нея на съответната застрахователна компания. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да се запознае с тези условия преди пътуването. При пропуск от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност, ако ПОТРЕБИТЕЛЯ възразява за вида и стойността на застраховката.

+359 894 77 66 24

+359 879 55 95 90

www.victoriaholidays.eu

reservations@victoriaholidays.eu

sales@victoriaholidays.eu



(4). ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава и изцяло е негова грижа да си осигури необходимите лични документи за пътуване извън страната, ако се наложи да ползва съветите на Туроператора за тези формалности, но последния не носи отговорност за това.

(5). Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е лице, не навършило 18 години, 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, с конкретен придружител. Ако лицето пътува с двамата си родители, но те са с различни фамилии се представя копие от акт за раждане на ГКПП. Туроператора не носи отговорност, ако Потребителя прояви недобросъвестност и не спази посочените условия.

(6). ПОТРЕБИТЕЛЯТ, който възнамерява да извърши пътуване и престой в страни с повишен риск от инфекциозни заболявания, е длъжен да премине съответна профилактика, съгласно международните медицински изисквания и да подпише декларация (по образец) съгласно Наредба № 17 на МЗ чл.19. Тази декларация се предоставя от Туроператора, който ползва публикуваната бланка в интернет, но не поема допълнителна отговорност.

(7). ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право в срок до 30 дни преди датата на пътуването да прехвърли правата и задълженията си по настоящия договор на трето лице, което отговаря на всички изисквания за пътуването. В този случай и двамата са солидарно отговорни пред ТУРОПЕРАТОРА за заплащането на общата цена на пътуването. Третото лице декларира върху договора, че приема прехвърлянето и изцяло е съгласно с условията на договора и приложенията към него, както и че е запознато с информацията за пътуването преди приемането на прехвърлянето. В случай, че са издадени самолетни билети и е необходимо да се сменят имената се прилагат условията на съответната авиокомпания за такси и глоби в такива случаи. Туроператора само съдейства, но не поема отговорност и не дължи на Потребителя никакви такси.

(8). Резервации, направени и заплатени по условията на "ранни записвания" не подлежат на промени и прехвърляне на права на трето лице. Туроператора съдейства, но не поема ангажимент, ако доставчикът на туристическата услуга откаже категорично промяната.

Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ желае да направи промяна на вече съществуваща резервация, то тя се счита за анулирана по условията и сроковете за нея и се прави нова резервация по цени валидни към съответната дата на новата заявка.

(9) ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен не по-късно от 7 работни дни преди началото на пътуването да се яви лично в офиса на ТУРОПЕРАТОРА или ТУРИСТИЧЕСКИЯ АГЕНТ за получаване на задължителната, съгласно чл. 86 от Закона за туризма информация и необходими документи за пътуването. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не се яви в посочения срок, ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за вреди и всякакви други неблагоприятни последици, произтекли от това, че потребителят не е информиран.



IV ЦЕНИ

Чл. 6. ЦЕНИТЕ са обявени в лева, евро или щатски долари или друга валута, но заплащането се извършва в лева по официалния курс на БНБ в деня на плащането.

V. НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

Чл. 7. Плащането се извършва в лева, в брой или по банков път, или с кредитна карта по сметката на ТУРОПЕРАТОРА.

Чл. 8. Депозит: Ако не е упоменато друго, размерът на депозита е от 30 % от общата цена по договора;

Чл. 9. Окончателното плащане се извършва от ПОТРЕБИТЕЛЯ в срок от 30 дни преди датата на настаняване и или транспортна услуга, други съпътстващи услуги.

Чл. 10. В случай, че срокът на настаняване е по-малък от 30 дни преди началната дата на пътуването/ ползване на услугата, се заплаща пълната стойност на ценовата оферта.

VI. АНУЛАЦИ И НЕУСТОЙКИ

Всички откази от пътуване се извършват лично, в писмена форма, в офиса където е направено записването.

Чл. 11. В случай на отказ от пътуването и прекратяване на договора от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯТ, ТУРОПЕРАТОРЪТ удържа следните неустойки:

Всички неустойки по дадена резервация са предмет на ценова политика на съответния доставчик на услугата / хотел, друг туроператор, застрахователна компания, транспортна фирма /. ТУРОПЕРАТОРЪТ информира предварително ПОТРЕБИТЕЛЯ за риска от съответните неустойки, с който ПОТРЕБИТЕЛЯ се съгласява при подписване на договора. В случай на анулация на резервираните услуги, ТУРОПЕРАТОРЪТ има пълното право да потърси заплащането на съответните неустойки от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

Чл. 12. При анулиране на пътуването поради болест или други лични причини, свързани с ПОТРЕБИТЕЛЯ, той губи платените на ТУРОПЕРАТОРА суми в съответствие със сроковете за анулиране, респективно дължи заплащане на тези суми, в случай, че не ги е платил до момента.

Чл. 13. В случай на отказ от пътуване и невъзможност да се смени датата на пътуване, ПОТРЕБИТЕЛЯТ резервирал и заплатил пакет за ранно записване губи 100 % (сто процента) от внесената сума.

Чл. 14. При промяна на дата на пътуване по резервация за "ранно записване", то същата се отменя по условията на "ранно записване" и новата промяна се заплаща вече по стандартни цени.

+359 894 77 66 24

+359 879 55 95 90

www.victoriaholidays.eu

reservations@victoriaholidays.eu

sales@victoriaholidays.eu



Чл. 15. Промяна на потвърдена резервация от страна на Потребителя по лични причини се променя, но само в случаите, че е възможно да се извърши такава – за хотел ,билети и всички други услуги.

Всички посочени условия са валидни, в случай, че не е упоменато друго особено изискване, в офертата за всеки отделен доставчик на туристическата услуга.

VII. ОТГОВОРНОСТ НА СТРАНИТЕ

Чл.16. ТУРОПЕРАТОРЪТ носи отговорност за всяко неизпълнение и неточно изпълнение на своите задължения по договора, независимо от това дали тези задължения следва да бъдат изпълнени от него или от негови контрагенти, доставчици на туристическата услуга

Чл.17. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за грешки и вреди, които не са в пряка и непосредствена последица от негови виновни действия. В случай, че се установи, че същите са по вина на ТУРАГЕНТА, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да заяви претенциите си пред компетентния съд, съгласно арбитражната клауза на договора срещу ТУРАГЕНТА.

Чл.18. Описанието и цените на допълнителните услуги в хотела/ туристическия обект имат информативен характер и ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за тяхната промяна, както и за тяхното провеждане.

Чл.19. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност по отношение неспазването, от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, на съответния режим на пътуване, необходимост от застраховки, ваксини, пътуване до хотела /обекта - предмет на настоящия договор, както и не отговоря за вида на транспорта и придвижването в съответния срок, от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в случай, че резервацията е само за хотелско настаняване.

Чл. 20. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за опазване и съхранение на личните вещи на Потребителя;

Чл. 21. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за проблеми, свързани с настаняване на домашни любимци, в случай, че това не е уточнено в хода на самата резервация;

Чл. 22. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не ползва туристическия пакет или съответния хотел съобразно заявеното и платено от него, той не може да има каквито и да е претенции към ТУРОПЕРАТОРА.

VIII. РЕКЛАМАЦИИ И СПОРОВЕ

Чл. 23. В случай, че по време на пътуването/ пребиваването в хотел се установят факти на неизпълнение или неточно изпълнение на условията на настоящия Договор, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава незабавно устно или в писмена форма да уведоми доставчика на услугите и ТУРОПЕРАТОРА с оглед своевременно предприемане на мерки, които удовлетворяват всички заинтересовани страни.

+359 894 77 66 24

+359 879 55 95 90

www.victoriaholidays.eu

reservations@victoriaholidays.eu

sales@victoriaholidays.eu



Чл.24 В случай, че претенциите на ПОТРЕБИТЕЛЯ, свързани с качеството на предоставената услуга, не могат да бъдат удовлетворени на място, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да предяви рекламация към ТУРОПЕРАТОРА в устен или писмен вид в срок не по-късно от 3 (три) календарни дни след края на пътуването/ ползването на услугата. Ако рекламацията е предявена устно се съставя констативен протокол между представител на ТУРОПЕРАТОРА (хотел или чуждестранен туроператор) и ПОТРЕБИТЕЛЯ с описание на фактите и конкретната претенция.

Чл.25 ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава в срок от 30 дни след получаване на рекламацията да даде своето становище по нея след щателно изясняване на претенцията. Рекламацията е валидна и се приема от Туроператорът само в случай, че към нея е приложен протокол по реда на Чл.24 Без такъв документ, ТУРОПЕРАТОРЪТ не дължи отговор, обезщетение или удовлетворение на претенцията.

Чл. 26. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не уведоми по време на престоя си ТУРОПЕРАТОРА, относно неизпълнение или неточно изпълнение на условията по настоящия Договор, рекламации след напускането на хотела/ туристическия обект не се приемат и не се разглеждат.

(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 до компетентен Български съд.

IX. ВАЛИДНОСТ НА ДОГОВОРА

Чл.27 Договорът е валиден от датата на подписване.

(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.

(2) Споразумение за изменение или уведомление за прекратяване на Договора се извършва в писмена форма.

(3) При прекратяване на Договора задълженията на страните се прекратяват след уреждане на финансовите взаимоотношения.

(4) Настоящият договор се подписва в два (или в три, ако е сключен с оторизиран турагент) еднообразни екземпляра по един за всяка от страните и влиза в сила от датата на подписването. С подписа си ПОТРЕБИТЕЛЯТ декларира, че е запознат с предмета и общите условия на Договора и ще спазва стриктно правата и задълженията, дефинирани в него.

+359 894 77 66 24

+359 879 55 95 90

www.victoriaholidays.eu

reservations@victoriaholidays.eu

sales@victoriaholidays.eu



VICTORIA HOLIDAYS

Потребителят дава съгласието си ВИКТОРИЯ ХОЛИДЕЙЗ ЕООД да обработва и използва предоставените лични данни за служебни цели и пред трети лица (подизпълнители) във връзка с настоящия договор, при спазване изискванията на действащия Регламент за защита на личните данни. ПОТРЕБИТЕЛЯТ декларира, че е запознат с Политиката на поверителност на ТО Виктория Холидейз ЕООД публикувана на адрес:

<http://victoriaholidays.eu/privacy/>

+359 894 77 66 24

+359 879 55 95 90

www.victoriaholidays.eu

reservations@victoriaholidays.eu

sales@victoriaholidays.eu