

По пътя на Вашите мечти...

## ДОГОВОР ЗА ПРОДАЖБА НА ТУРИСТИЧЕСКИ ПАКЕТ

с приложения към него ОБЩИ УСЛОВИЯ

Днес ..... г. в гр. София се подписа настоящия договор за продажба на туристически пакет между:

1. Потребител (пътуващо лице): ..... с ЕГН ..... с Адрес: .....  
Тел ..... е-mail: ..... от една страна и

2. Туроператор: ДРИЙМ ХОЛИДЕЙС БГ ООД, със седалище и адрес на управление гр. София 1000, ж.к. „Люлин“ 10, бл. 140, ап. 33, с адрес за кореспонденция: гр. София 1000, ул. Калоян 6, хотел Рила, офис 214, ЕИК: 201814317, данъчен номер BG201814317, свидетелство за регистрация на туроператор номер РК-01-6880, представявано от управителя Невена Благоева Николова,, представяван чрез ТУРАГЕНТА си

ТУРАГЕНТ	Седалище и адрес на управление	Удостоверение за регистрация №
Дрийм Холидейс	Sofia	РК-01-6880

	Трите имена по лична карта или задграничен паспорт /на латиница/	Номер лична карта или задграничен паспорт	Валидност лична карта или задграничен паспорт	ЕГН
1.				
2.				

Оферта за	Страна	Начална дата	Крайна дата	Продължителност

По пътя на Вашите мечти...

**ОСНОВНИ УСЛУГИ ВКЛЮЧЕНИ В ТУРИСТИЧЕСКИЯ ПАКЕТ:**

Настаняване:

Дата на настаняване	Дата на напускане	Страна	Град	Хотел и прилежащи заведения за хранене / Категория/ Тип стая /	Брой туристи	Брой нощувки	Брой хранения / База на изхранване

Транспорт - вид: самолет – чартърен полет:

№	Дата и час на заминаване	Дата и час на пристигане	Класа	Маршрут	Брой туристи

**"ДРИЙМ ХОЛИДЕЙС БГ" ООД** си запазва правото да променя полетното разписание преди датата на заминаване, като клиентът се ангажира да провери за евентуални промени или в офиса или на телефоните, предоставени от туроператора.

Трансфери:

Трансфер	Дата
Групов Трансфер (Летище - Хотел - Летище)	

Други услуги, включени в пакетната цена:

--

<b>ОБЩА ПАКЕТНА ЦЕНА</b>	
--------------------------	--

# По пътя на Вашите мечти...

## ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ ИЗВЪН ОБЩАТА ЦЕНА:

### Забележки:

1. „ При увеличаване на летищните, пристанищни и др. такси , потребителят се задължава да доплати дължимата разлика при получаване на документите за пътуването – ваучери, самолетни билети, застраховки и др.”
2. Резервация по ранно записване с промоционална цена до .....

### КРАЙНА СУМА ЗА ПЛАЩАНЕ ОТ КЛИЕНТА:

Депозит: .....лева – срок за плащане: ..... г.

Доплащане: .....лева – срок за плащане: до ..... г.

Всички вноски са платими в брой или по банков път по следните банкови сметки:

Банкови детайли ЛЕВА	Банкови детайли ЛЕВА
Юробанк И Еф Джи България	Ти Би Ай Банк България
IBAN: BG56BPBI79401069213201	IBAN: BG25TBIB93101086402701
BIC: BPBIBGSF	BIC: TBIBBGSF
Титуляр:Дрийм Холидейс БГ ООД	Титуляр:Дрийм Холидейс БГ ООД

Информация за паспортните и визовите изисквания, включително приблизителни срокове за получаване на визи, и информация относно здравните изисквания на избраната за пътуване държава:

.....

Специфични изисквания на пътуващия, приети от Туроператора: .....

Данни за контакт (.....) с местния представител на туроператора, които да позволят на пътуващия да осъществи бърза връзка и ефикасна комуникация с туроператора, както и да търси съдействие при затруднение или да подаде оплакване във връзка с установено несъответствие в хода на изпълнението на туристическия пакет се съдържат в съответната програма, която се предоставя на пътуващия в писмен вид по реда на на т.4.1.3 от Общите условия на туроператора.

Чл.1. Туроператорът се задължава да изпълни качествено и съгласно договореното туристическите услуги, включени в настоящия договор за туристически пакет, независимо от това, дали тези услуги се изпълняват от него или от други

## По пътя на Вашите мечти...

доставчици на туристически услуги, а Потребителят се задължава да заплати договорната обща цена по начин и срокове, посочени по-горе.

Чл.2. Пътуването, посочено по-горе може да се осъществи само, ако е набран минимален брой участници от 12 души. В срок до ..... г. Потребителят ще бъде уведомен, ако този брой не е набран.

Чл.3. Задължителната застраховка " медицински разходи при болест и злополука " при пътуване в чужбина се сключва със застрахователна компания Армеец/ Застраховката е валидна за срока на пътуването и покрива рисковете съгласно застрахователната полица, издадена от застрахователната компания. Застрахователната сума е € 10 000 (десет хиляди) евро и покрива рисковете съгласно условията на застраховката.

Туроператорът предоставя възможността на клиента да сключи застраховка „Отмяна на пътуване“, застраховка за разходите за съдействие, включително при репатриране, както и за случаите на злополука, болест или смърт със ЗАД „Армеец“ АД до 5 дни след сключване на договор.

Чл.4. Потребителят декларира, че му е предоставено копие на сертификат за сключена от Туроператора застраховка по чл. 97 ЗП "Отговорност на туроператора" съгласно Закона за туризма е застрахователна компания ЗАД "Алианс България", застрахователна полица № 13160203830000001 от 15.01.2020 г. ЕИК 04068060 Със седалище и адрес на управление гр. София, бул Княз Дондуков N 59 и телефон за връзка със застрахователя: 0800 13 014

Чл.5. Преди подписването на настоящия договор Туроператорът е предоставил на потребителя цялата информация за туристическия пакет, отговаряща на разпоредбите на чл.82 от Закона за туризма, с която информация Потребителят се е запознал предварително преди сключването на настоящия Договор и декларира това с подписването му.

Чл.6. (1) С подписване на настоящия договор Потребителят дава изричното си съгласие Туроператорът в качеството му на Администратор на лични данни да събира, обработва и съхранява всички предоставени от него лични данни (включително и тези които евентуално ще предостави в бъдеще) във връзка със сключването и изпълнението на настоящия договор, както и че съгласието си за размножаване и поддържане на документите, съдържащи лични данни, предоставени във връзка с настоящия договор за целите на изпълнението му.

(2) С подписване на настоящия договор Потребителят се съгласява и изразява своето изрично, свободно и информирано съгласие, личните му данни да бъдат предоставяни и обработвани с цел изпълнение на туристическите услуги по този договор на трети лица (хотелиери, туроператори и туристически агенти, транспортни фирми и авиопревозвачи, застрахователни компании, доставчици на допълнителни мероприятия и др.), включително и на трети лица, разположени в трети страни, намиращи се на територия, в която не се осигурява адекватна защита на лични данни, съгласно Регламент 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 година.

**ДЕКЛАРАЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ:** Получих и съм запознат с ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ НА „ДРИЙМ ХОЛИДЕЙС БГ“ ООД за продажба на ТУРИСТИЧЕСКИ ПАКЕТИ и ги приемам.

Този Договор влиза в сила от датата на подписването му и е валиден до крайната дата на пътуването.

Неразделна част към този Договора са следните приложения:



# По пътя на Вашите мечти...

1. ОБЩИ УСЛОВИЯ НА „ДРИЙМ ХОЛИДЕЙС БГ“ ООД за продажба на ТУРИСТИЧЕСКИ ПАКЕТИ;
2. Стандартен формуляр за предоставяне на информация за туристическия пакет съгласно Приложение №2 към чл.82 от Закона Туризма ведно с информацията по чл.82 ал.2 от ЗТ съдържаща се в офертата за туристическия пакет;
3. Копие на валидна полица за сключена дългосрочна застраховка "медицински разходи при болест и злополука на туриста", чийто период на валидност обхваща и периода на договора за това пътуване.

Договорът се подписа в три еднообразни екземпляра по един за всяка от Страните.

ТУРОПЕРАТОР – “ДРИЙМ ХОЛИДЕЙС БГ”ООД: /...../

ТУРАГЕНТ -...../...../

ПОТРЕБИТЕЛ: ...../...../



## **Стандартен формуляр за предоставяне на информация във връзка с договори за туристически пакети, когато е възможно използването на хиперлинкове - Приложение № 1 към чл. 82, ал. 1 от Закона за туризма**

Предлаганата комбинация от туристически услуги представлява туристически пакет по смисъла на Директивата (ЕС) 2015/2302. Поради тази причина ще се ползвате от всички гарантирани в ЕС права, които се прилагат за туристически пакети. Дружеството “ДРИЙМ ХОЛИДЕЙС БГ”ООД ще носи пълна отговорност за точното изпълнение на туристическия пакет като цяло.

В съответствие със законите изисквания дружеството “ДРИЙМ ХОЛИДЕЙС БГ”ООД е предприело необходимите защитни мерки за възстановяване на Вашите плащания и ако в туристическия пакет е включен транспорт - за осигуряване на Вашето репатриране, в случай на несъстоятелност. По-подробна информация за основните права по Директива (ЕС) 2015/2302 може да намерите на следния интернет адрес:<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>

На посочения интернет адрес пътуващият ще получи следната информация:

Основни права съгласно Директива (ЕС) 2015/2302:

- Пътуващите ще получат цялата основна информация за туристическия пакет преди сключването на договора за туристически пакет.

- Винаги има поне един търговец, който отговаря за точното изпълнение на всички туристически услуги, включени в договора.

- На пътуващите се предоставя телефонен номер за спешни повиквания или данни на звено за контакт, чрез което могат да се свържат с туроператора или с туристическия агент.

## По пътя на Вашите мечти...

- Пътуващите 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), ако 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.
- Пътуващите могат да прекратят договора, без да заплащат такса за прекратяване на договора, 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 и ако е подходящо - съответното 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.
- Пътуващите 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. Пътуващите могат да прекратят договора, без да заплащат такса за прекратяването му, когато услугите не са предоставени в съответствие с договора и това съществено засяга изпълнението на туристическия пакет, а туроператорът не е отстранил проблема.
- Пътуващите имат право също и на намаление на цената и/или на обезщетение за претърпените вреди, в случай че туристическите услуги не са предоставени или са предоставени лошо.
- Туроператорът трябва да окаже съдействие, ако пътуващият изпадне в затруднение.
- Когато туроператорът изпадне в несъстоятелност, направените плащания ще бъдат възстановени. Когато туроператорът или туристическият агент изпадне в несъстоятелност след започване на изпълнението на туристическия пакет и в него е включен превоз, репатрирането на пътниците е осигурено. Дружеството "ДРИЙМ ХОЛИДЕЙС БГ" ООД се ползва със защита при несъстоятелност в ЗАД "Алианс България", ЕИК 04068060 Със седалище и адрес на управление гр. София, бул Княз Дондуков N 59 и телефон за връзка със застрахователя: 0800 13 014 (образуването, отговарящо за защита при несъстоятелност - застрахователно дружество). Пътуващите могат да се обърнат към това образуване или когато е приложимо, към компетентния орган - Министерство на туризма на адрес: гр.София, ул. Съборна №1, тел: 02/9046809, e-mail: [tourism@tourism.government.bg](mailto:tourism@tourism.government.bg) (данни за контакт, включително наименование, седалище и адрес на управление, адрес на електронната поща и телефонен номер), ако изпълнението на услугите е отказано поради несъстоятелността на дружеството "ДРИЙМ ХОЛИДЕЙС БГ" ООД.

# По пътя на Вашите мечти...

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.

Получих екземпляр от стандартния Формуляр - ПОТРЕБИТЕЛ:.....

## Общи условия за продажба на туристически пакет

### 1. Предмет на Общите Условия и Записване за пътуване

1.1. Предмет на настоящите общи условия е продажбата на туристически пакети, включващи основни и допълнителни услуги /хотелско настаняване, трансфери, екскурзии и почивки в страната и чужбина/ на потребители (пътуващи лица), включително чрез сайта на туроператора [www.dreamholidays.bg](http://www.dreamholidays.bg).

1.2. Потребителят може да направи резервация за определен туристически пакет или услуга–по телефон, email, чрез интернет сайта на Туроператора- [www.dreamholidays.bg](http://www.dreamholidays.bg) чрез турагенти или директно в офиса на Туроператора. Резервацията се пази 24 часа и се счита за валидна след внасяне на депозит. Ако не бъде потвърден първоначално заявеният хотел, Туроператорът може да предложи на потребителя други възможности за настаняване. В случай, че Потребителят не приеме другите възможности той има право да му бъде възстановен заплатеният депозит без платените суми за самолетни билети, които са невъзстановими след като бъдат издадени. Информацията, предоставяна в офисите на Туроператора и на неговия интернет сайт е актуална и се ползва с приоритет пред тази, която може да бъде почерпена от други информационни източници(интернет, рекламни брошури, и т.н.).

1.3. Записването за пътуване се извършва от лице над 18г., което се счита за титуляр по резервацията и всяка следваща комуникация относно промени, анулиации, плащания и др. на Туроператора ще бъде само с посоченото лице.

1.4. Когато Потребителят резервира он-лайн чрез уебсайта на Туроператора, той е длъжен да предостави електронна поща за комуникация, както и актуален телефон за връзка, като с това декларира съгласието си с тази форма на комуникация и всички рискове, свързани с нея. Електронната поща ще бъде използвана за изпращане на електронни билети, потвърждения и промени по пътуването. При промяна на електронната поща, Потребителят е длъжен да уведоми Туроператора своевременно, за да се избегне загуба на информация. В противен случай, Туроператорът не носи отговорност за всички произтичащи последствия.

### 2. Визи

2.1. За пътуванията в държави, за които се изискват визи за български граждани, Туроператорът е длъжен да

# По пътя на Вашите мечти...

предостави 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./, ще подготвя и внася документите му в съответното посолство. В този случай Потребителят е длъжен да представи на Туроператора изискуеми от Посолството документи, както и да заплати таксите за визата. Не представянето на документите и незаплащането на таксите или невявяването в посолството на лично интервю, ако е необходимо, се счита за отказ от пътуването по вина на Потребителя.

2.2. 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 такси за издаване на визата не се връщат. Размерът на таксите за издаване на визите се посочват в съответната информация на Туроператора по чл. 82 от ЗТ.

### 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.

Банкови детайли ЛЕВА	Банкови детайли ЛЕВА
Юробанк И Еф Джи България	Ти Би Ай Банк България
IBAN: BG56BPBI79401069213201	IBAN: BG25TBIB93101086402701
BIC: BPBIBGSF	BIC: TBIBBGSF

3.2. Депозит. Ако не е упоменато друго, размерът на депозита е 50% от общата цена на туристическия пакет, представляващ предмета на договор за продажба на туристически пакет. Потребителят внася депозита в момента на подписването на този договор, ако не е упоменат друг срок.

3.3 Окончателно плащане: 30 дни преди датата на пътуване, ако не е упоменато друго.

3.4. Туроператорът има право едностранно да увеличи цената на туристическия пакет при наличието на една от следните причини: при покачване на цените на горивата, при промяна на стойността на транспортните разходи, изменение на размера на данъците или таксите върху включените в договора пътнически услуги, наложени от трета страна, която не участва пряко в изпълнението на туристическия пакет, включително туристически такси, такси за кацане или такси за отвеждане към или слизане от борда в пристанища и летищата, промяна на валутните курсове, възникнали след подписването на договора до датата на заминаване. Потребителят има право на съответно намаление на цената на туристическия пакет, ако има намаление на специфичните разходи, посочени в предходното изречение. В случай на намаление на цената туроператорът има право да приспадне направените от него административни разходи от сумата, която ще възстанови на пътуващия. При поискване Туроператорът предоставя на пътуващия доказателства за направените административни разходи.

3.5. Във всеки случай увеличението/намалението на цената може да бъде извършено не по-късно от 20 (двадесет)



## По пътя на Вашите мечти...

дни преди започване на изпълнението на туристическия пакет и е възможно само ако Туроператорът е уведомил Потребителя по ясен и разбираем начин за него, заедно с обосновка за увеличението/намалението и начина на изчислението му.

3.6. Ако Туроператорът направи значителна промяна в някои от съществените клаузи на договора за туристически пакет, той е длъжен да уведоми Потребителя в двудневен срок от възникване на обстоятелствата, но не по-късно от 20 (двадесет) дни преди началната дата на пътуването. Промяна в цената с повече от 8% (осем процента) се счита за значителна промяна на договора. Замяна на хотела или заведение за хранене и развлечения 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.

3.7. Потребителят се задължава да уведоми Туроператора за решението си относно направените значителни промени в срок до 3 (три) след получаване на уведомлението за това, но не по-късно от от 7 (седем) дни преди началната дата на пътуването. В случай, че потребителят не отговори в посочения срок ще се счита, че приема направените промени.

3.8. В случая на т. 3.6. Потребителят може да се откаже от договора без да дължи неустойка или обезщетение като има право да избира една от следните възможности:

3.8.1. Да му бъде предложен друг туристически пакет или услуга от същото или по-високо качество;

3.8.2. Да му бъде предложено друг туристически пакет или услуга от по-ниско качество, като в този случай Туроператорът е длъжен да му възстанови разликата в цената между отмененото и предложеното пътуване;

3.8.3. Да прекрати договора, без да заплаща такса за прекратяване на договора, като всички платени суми му се възстановяват в 14-дневен срок, считано от датата на получаване от Туроператора на уведомлението за прекратяване на договора .

3.10. Последващо намаление на цените, в резултат на специални оферти, са валидни само за посочения период и не могат да бъдат прилагани за вече направени и потвърдени резервации.

#### **4. Права и задължения на страните:**

4.1. Туроператорът носи отговорност за изпълнението на туристическите услуги, включени в предмета на договора за продажба на туристически пакет, независимо от това, дали тези услуги се изпълняват от него, или от други доставчици на туристически услуги. Туроператорът се задължава:

4.1.1. да предостави в съответствие с условията на сключения договор туристическите услуги, заплатени от Потребителя.

4.1.2. да осигури сключването на доброволна или задължителна застраховка „Помощ при пътуване в чужбина“ на Потребителя за пътуванията извън страната по стандартните условия на застрахователното дружество, като предостави на Потребителя оригинал на застрахователната полица преди началото на пътуването. Покрити рискове по застраховката са разходите за медицински прегледи, изследвания и болнично лечение, както и транспортни разходи от мястото на злополуката (заболяването) до най-близката болница, разходи за лекарства и медикаменти при

## По пътя на Вашите мечти...

извънболнично лечение, както и за репатриране, съгласно общите условия на застрахователното дружество. По искане и за сметка на Потребителя може да го застрахова за други рискове по време на пътуването срещу допълнително заплащане. В случай, че Потребителят избере различна застраховка от предложената му от Туроператора или има съществуваща такава, той е длъжен да предостави на Туроператора копие от застрахователната полица, която се прилага към договора за продажба на туристически пакет.

4.1.3. Туроператорът предоставя на потребителя своевременно, преди започване на изпълнението на туристическия пакет, необходимите документи за ползване на туристическите услуги, включени в пакета, като програма, по която ще се осъществи изпълнението на туристическия пакет, 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 на междинните спирания, транспортните връзки и пристигането.

4.2. Когато значителна част от туристическите услуги не може да се изпълни съгласно предвиденото в договора за продажба на туристически пакет, Туроператорът предлага на Потребителя, 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. В случай, че 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 Потребителя подходящо намаление на цената. В този случай Потребителят 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.

4.3. Туроператорът има право да се откаже от договора, без да носи никаква отговорност, ако Потребителят не изпълни задължението си за заплащане на пакетната цена по договора в уговорените срокове и по този начин прояви недобросъвестност при изпълнение на своите задължения. В този случай Туроператорът има право да задържи като обезщетение част от пакетната цена така както е посочено в т.5.5.1 или т.5.5.2 от настоящите общи условия, а всички останали суми се задължава да възстанови на Потребителя в 14-дневен срок от прекратяването на договора.

4.4. Туроператорът има сключен застрахователен договор по чл. 97 ЗТ "Отговорност на туроператора" съгласно ЗАД "Алианс България", застрахователна полица № 13160203830000001 от 15.01.2020 г. ЕИК 04068060 Със седалище и адрес на управление гр. София, бул. Княз Дондуков N 59 и телефон за връзка със застрахователя: 0800 13 014. Копие от Сертификата за сключената застраховка се представя на Потребителя преди началото на пътуването.

4.5.1. Туроператорът си запазва правото да отмени пътуването, в случай на непреодолими и извънредни обстоятелства, настъпили или случващи се в мястото на дестинацията или в непосредствена близост до него, които засягат значително изпълнението на туристическия пакет или превоза на пътници до дестинацията, заради които Туроператорът не би могъл да осъществи пътуването без да изложи на риск сигурността на Потребителя. За такива

## По пътя на Вашите мечти...

условия се считат: военни действия, терористични атаки, природни бедствия, стачки, епидемии, и други събития, представляващи заплаха за сигурността на Потребителя. Туроператорът се задължава да уведоми Потребителя относно отмяната на пътуването и условията за възстановяване на платената сума в най-кратък срок. В такива случаи пътуващият има право на пълно възстановяване на всички направени плащания за туристическия пакет, но няма право на допълнително обезщетение.

4.5.2. Ако събитията, описани в т.4.5.1., възникнат по време на престоя на Потребителя в дестинацията за която е закупен туристическия пакет, Туроператорът си запазва правото да анулира пътуването и да предприеме всички необходими мерки за промяна на маршрута на пътуването.

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

4.7. Туроператорът оказва без необосновано забавяне подходящо съдействие на изпаднал в затруднение пътуващ, като му осигурява полезна информация относно здравните услуги, местните власти и предоставянето на консулска помощ или като му окаже съдействие да осъществи междуселищни и/или международни комуникации и да намери алтернативни туристически услуги. Когато затруднението на пътуващия е причинено умишлено или поради небрежност от самия него, Туроператорът може да изисква заплащането на разумна такса от пътуващия за оказаното съдействие до размера на направените действителни разходи.

4.8. Когато поради непреодолими и извънредни обстоятелства не е възможно да се осигури завръщането на пътуващия, както е предвидено в договора за продажба на туристически пакет, Туроператорът поема разходите за настаняването 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.

4.9. Потребителят се задължава:

4.9.1. да заплати договорната обща цена на туристическия пакет по начин и в сроковете съгласно сключения договор с туроператора.

4.9.2. при пътуване извън Република България да си осигури необходимите лични документи /задграничен паспорт/ и виза (ако е приложимо за дестинацията).

4.9.3. 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).

4.9.4. да спазва законите на страната, за която пътува; правилата, установени от представителите на Туроператора и в съответните средства за настаняване. Неспазването на законите и правилата, както и непристойното поведение на Потребителя или поведение, нарушаващо нормалното протичане на пътуването, дава правото на Туроператора да откаже изпълнението на договора, без да дължи неустойки за това на Потребителя. В такъв случай Потребителят е

## По пътя на Вашите мечти...

отговорен относно по-нататъшното си настаняване и обратно пътуване, като всички разходи са за негова сметка.

4.9.5. 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, за което е длъжен да се информира сам .

4.9.6. Ако Потребителят или друго лице по резервацията е лице с намалена подвижност или здравословно състояние, което изисква специални мерки, това трябва да бъде съобщено на Туроператора в момента на записване за пътуване, като Туроператорът се задължава да положи всички усилия да удовлетвори тези изисквания, но не може да гарантира за тях.

4.9.7. Ако Потребителят се нуждае от помощ от Туроператора по време на пътуването във връзка с възникнало заболяване или е станал жертва на престъпление, както и ако по молба на Потребителя Туроператорът е организиран по-рано отпътуване на Потребителя от дестинацията, или други специални приготовления, които пораждат допълнителни разходи, то тези разходи са за сметка на Потребителя и се заплащат от него в срок до 7 (седем) дни след края на пътуването.

4.9.8. Потребителят 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. Туроператорът не носи отговорност за пропуснати трансфери поради закъснение на Потребителя или поради неадекватното му състояние или външен вид. В случай, че поради изложените причини възникнат допълнителни разходи, същите се поемат изцяло за сметка на Потребителя.

4.9.9. Потребителят уведомява без необосновано забавяне туроператора за всяко несъответствие, установено при изпълнението на туристическата услуга, включена в договора за продажба на туристически пакет, като се отчитат конкретните обстоятелства за случая.

4.10. Потребителят има право:

4.10.1. в срок не по-късно от 7/седем/ дни преди датата на пътуването да уведоми Туроператора, че желае да прехвърли правата и задълженията си по договора на трето лице, което отговаря на всички изисквания за пътуването. В този случай и двамата са солидарно отговорни пред Туроператора за заплащане на оставащата част от сумата по договора и на всички допълнителни такси, налози или други допълнителни разходи, произтичащи от прехвърлянето. Третото лице декларира върху договора, че приема прехвърлянето и че изцяло е съгласно с условията на договора и приложенията към него, както и че е запознато с информацията за пътуването преди приемането на прехвърлянето. Ако туристическият пакет включва полет с редовни авиолинии, билетът не може да бъде прехвърлен на друго лице и сумата по него не се възстановява. Застрахователна полица също не може да бъде прехвърлена на друго лице и сумата по него не се възстановява.

4.10.2. да прекрати договора за продажба на туристически пакет преди започването на изпълнението му, без да заплаща никаква такса за прекратяване в случай на непреодолими и извънредни обстоятелства, настъпили или случващи се в мястото на дестинацията или в непосредствена близост до него, които засягат значително изпълнението на туристическия пакет или превоза на пътници до дестинацията.



## По пътя на Вашите мечти...

### 5. Отговорност на Страните:

5.1. В случай на неизпълнение от страна на Туроператора на услугите по договора за продажба на туристически пакет, той се задължава да върне на Потребителя всички платени от него суми в 14 (четирнадесет) дневен срок от развалянето на договора, както и да го компенсира надлежно с доказаните вреди и пропуснати ползи, доколкото те са били пряка и непосредствена последица от неизпълнението. Максималият размер на обезщетението дължимо от Туроператора в тези случаи е до 100 % от стойността на заплатените услуги. 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 Българи, отговорността на Туроператора е в рамките на тези ограничения.

5.2. Туроператорът може да отмени пътуването, ако:

5.2.1. набраният брой участници за туристическия пакет е по-малък от минималния брой, посочен в договора, и 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 туристическия пакет - в случай на пътувания с продължителност, по-голяма от 6 дни;
- б) 7 дни преди започването на изпълнението на туристическия пакет - в случай на пътувания с продължителност от два до 6 дни;
- в) 48 часа преди започването на изпълнението на туристическия пакет - в случай на пътувания с продължителност, по-малка от два дни, или

5.2.2. е възпрепятстван да изпълни договора поради непреодолими и извънредни обстоятелства и е уведомил пътуващия за прекратяването на договора без необосновано забавяне преди започването на изпълнението на туристическия пакет.

5.3. Туроператорът не носи отговорност по неизпълнение или неточно изпълнение на договора и не дължи неустойки и/или обезщетения за вреди, причинени от неизпълнение или неточно изпълнение на договора, ако причините за това се дължат на:

- а) поведението на Потребителя
- б) действия на трето лице, несвързано с изпълнението на договора, които не могат да се предвидят или избегнат;
- в) непреодолима сила или събитие от извънреден характер, възникнало след сключване на договора, което не може да бъде предвидено или избегнато от страна на Туроператора и неговите контрагенти при добросъвестно изпълнение на задълженията им. За непреодолима сила или събитие ще се считат: лоши метеорологични условия, усложнена пътна обстановка, пожари, наводнения, земетресения и други природни бедствия, забавяне на гранични или контролни пунктове, промяна в работно време на учреждения, вкл. на музеи, административни актове, издадени след подписване на договора, дефект на превозно средство, национални или религиозни празници, масови обществени мероприятия, стачки, военни действия, терористични атаки, както в страните, предмет на туристическия пакет, така и

## По пътя на Вашите мечти...

в съседните им граничещи страни, заплашващи сигурността на двете страни и на туристите, правителствени решения или всяко друго непредвидено или непреодолимо събитие от извънреден характер, възникнало след сключване на договора.

В случаите по б. а–б), Туроператорът си запазва правото да размести отделни елементи от туристическата програма или да промени същата, както и да предложи изпълнение на програмата след приключване на непреодолимата сила или събитие от извънреден характер, без да дължи неустойки или обезщетения на Потребителя, а в случаите по б. б –в) и да окаже незабавно съдействие на Потребителя.

5.4. Туроператорът си запазва правото да промени превозвача с друг превозвач при настъпване на причини, които правят невъзможно или нецелесъобразно посоченият в договора превозвач да изпълни задълженията си, като уведомява за това Потребителя в срок до 24 часа преди датата на отпътуване. Туроператорът си запазва правото да промени часа на тръгване при промяна на превозвача или настъпване на други обективни причини, които налагат това, като уведоми своевременно Потребителя.

5.5. В случай на отказ от пътуването и прекратяване на договора от страна на Потребителя, освен ако не е предвидено друго в конкретната оферта, Туроператорът удържа следните неустойки:

5.5.1. при пътуване в чужбина:

а) от третия ден, следващ записването до 60 дни преди датата на пътуването – 35% (тридесет и пет процента) от общата цена на пътуването.

б) от 59 до 30 дни преди датата на пътуването – в размер на депозита.

в) по-малко от 29 дни преди датата на пътуването или неявяване /no show/ - 100% (сто процента) от общата цена на пътуването.

5.5.2. при пътуване в страната:

а) до 20 дни преди датата на пътуването - без неустойки.

б) от 19 до 14 дни преди датата на пътуването – в размер на депозита.

в) от 13 до 7 дни преди датата на пътуването - 50% (петдесет процента) от общата цена на пътуването.

г) от 6 до 3 дни преди датата на пътуването - 80% (осемдесет процента) от общата стойност на пътуването.

д) по-малко от 3 дни преди датата на пътуването или неявяване /no show/ - 100% (сто процента) от общата стойност на пътуването.

5.6.1. При отказ от пътуване платените от Потребителя суми за самолетни билети и медицински застраховки не се възстановяват, независимо от сроковете на анулацията по-горе.

5.6.2. 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.

5.6.3. При подаване на документи с неверни данни и неспазване на сроковете от страна на Потребителя, Туроператорът има право да анулира пътуването, удържайки неустойките по т.5.5.1. или т.5.5.2.

5.6.4. При отказ на граничните служби да допуснат влизане на Потребителя на територията на съответната държава,

## По пътя на Вашите мечти...

Туроператорът не носи отговорност и не дължи връщане на заплатената за туристическото пътуване цена.

5.7. Туроператорът не носи отговорност за изпълнението на услуги, които не са част от туристическия пакет или са закупени място от трети лица.

5.8. Туроператорът не носи отговорност за наложени на Потребителя 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 др. под.

5.9. Туроператорът има право във всеки един момент от пътуването едностранно да откаже да предостави част от включените в пакета услуги или да прекрати едностранно и с незабавно действие договора без да дължи неустойки или обезщетения в случай, че Потребителят с поведението си създава сериозен риск за сигурността или удобството на останалите туристи, служители или съконтрагенти на Туроператора или за успешното продължаване на пътуването. В този случай Туроператорът не дължи връщане на платени от потребителя суми по договора и има право на обезщетение за всички причинени му вреди, в случай, че те надхвърлят по стойност цената на туристическия пакет.

5.10. 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: анулация или прекъсване на пътуването по лични обстоятелства на Потребителя, 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.

### **6. Спорове и reklamacии.**

6.1. Всички спорове по изпълнение на договора ще се решават чрез преговори по взаимно съгласие на страните. В случай, че съгласието не може да бъде постигнато, споровете ще се отнасят за разглеждане пред компетентния български съд.

6.2. В случай, че по време на пътуването се установят факти на неизпълнение или неточно изпълнение на условията по договора, Потребителят се задължава в най-кратък срок да уведоми доставчика на услугите и Туроператора в писмена форма. 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 reklamacия към Туроператора в писмен вид в срок не по-късно от 14 (четирнадесет) дни от откриване на несъответствието с договореното, придружена с протокол, подписан от представител на приемащата туристическа агенция в съответната страна и/или от администрацията на обекта, предоставящ туристическата услуга и от самия Потребител.

6.3. Туроператорът се задължава в срок от 30 (тридесет) дни след получаване на reklamacията да даде своето становище на Потребителя.

6.4. Всякакви услуги закупени и платени на място от пътуващите лица следва да се предявяват директно към

## По пътя на Вашите мечти...

фирмата, която ги е предоставила. За такива услуги и за рекламации към такива услуги Туроператорът не носи отговорност.

### **7. Ред за изменение и прекратяване на договора за продажба на туристически пакет.**

7.1. 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 Закона за туризма и приложимото българско законодателство.

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

7.3. 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 им взаимоотношения.

### **8. Защита на личните данни**

8.1. Туроператорът гарантира, че предоставените от Потребителя лични данни се обработват добросъвестно, законосъобразно и по прозрачен начин, като са защитени съгласно изискванията 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 и относно свободното движение на такива данни и действащия ЗЗЛД, обработват се само във връзка със сключването и изпълнението на договора за продажба на туристически пакет, както и за реализиране на законните интереси на администратора на лични данни и се съхраняват по начин и в сроковете, съгласно действащите нормативни разпоредби.

8.2. Туроператорът събира и обработва информация за Потребителите единствено за целите, предвидени в настоящите Общи условия и Политиката за защита на личните данни, която е достъпна и на страницата на Туроператора: [www.dreamholidays.bg](http://www.dreamholidays.bg)

8.3. С приемането на настоящите Общи условия Потребителят се съгласява с обработването на личните му данни за целите на сключването и изпълнението на договора за продажба на туристически пакет от Туроператора.

8.4. Потребителят има право на достъп до отнасящите се за него лични данни, право да коригира и актуализира своите лични данни, право на изтриване (правото „да бъдеш забравен“), право на ограничаване на обработването, право на преносимост на данните, право да възрази срещу обработването, разкриването или използването на личните му данни, които права може да упражни по начин посочен в Политиката ни за поверителност и защита на личните данни.

8.5. При отказ на Потребителя да предостави личните си данни, Туроператорът няма да обработи резервацията и ще откаже да предостави заявените туристически услуги.

### **9. Други Разпоредби**

9.1. Договорът за продажба на туристически пакет важи единствено по отношение на изрично описаните в него услуги. Предоставянето на допълнителни услуги извън описаните в Договора се извършва по отделно споразумение на страните и за тях потребителят дължи допълнително заплащане. В случай, че допълнително заявената туристическа



# По пътя на Вашите мечти...

услуга, извън този договор, не може да бъде предоставена поради обективни причини, Туроператорът възстановява на туриста пълния размер на платената цена за нея. Неосъществяването на допълнителната туристическа услуга не може да доведе до отказ от страна на потребителя от договора за продажба на туристически пакет като цяло.

9.2. При необходимост Туроператорът осигурява предприемането на необходимите мерки в съответствие с:

- Регламент (ЕО) № 1107/2006 на Европейския парламент и на Съвета от 5 юли 2006 г. относно правата на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен транспорт, наричан по нататък "Регламент (ЕО) № 1107/2006,

- Регламент (ЕС) № 181/2011 на Европейския парламент и на Съвета от 16 февруари 2011 г. относно правата на пътниците в автобусния транспорт и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ, L 55/1 от 28 февруари 2011 г.), наричан по-нататък "Регламент (ЕС) № 181/2011", по отношение на лица с увреждания или с ограничена подвижност с цел пътуване с автобус;

- Регламент (ЕС) № 1177/2010 на Европейския парламент и на Съвета от 24 ноември 2010 г. относно правата на пътниците, пътуващи по море или по вътрешни водни пътища, и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ, L 334/1 от 2010 г.), наричан по-нататък "Регламент (ЕС) № 1177/2010", по отношение на лица с увреждания или с намалена подвижност с цел пътуване по море или по вътрешни водни пътища.

9.3. С подписване на настоящите условия Потребителят декларира, че посочените от него в договора за продажба на туристически пакет данни - ..... /телефон, факс, имейл/ са актуални и действителни, както и могат да бъдат използвани от Туроператора за бързо и неотменно уведомление във връзка с изпълнение на Договора. Настоящите ОБЩИ УСЛОВИЯ за продажба на туристически пакет са актуализирани към 01.07.2019г.

ТУРОПЕРАТОР – ДРИЙМ ХОЛИДЕЙС БГ ООД /...../

ТУРАГЕНТ /...../

ПОТРЕБИТЕЛ /...../

