

# ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ОРГАНИЗИРАНО ПЪТУВАНЕ

## Обхват

1. С тези Общи условия се урежда предоставянето на услугата организирано туристическо пътуване с обща цена за групи или индивидуално от "Искони" ЕООД, със седалище и адрес на управление, ул. "Княз Борис I" № 107, район "Възраждане", София, България, ЕИК: 131181642, представлявано от Галя Иванова Тодорова - управител.
2. В текстовете на Общите условия по-нататък "Искони" ЕООД се представя като „ТУРОПЕРАТОР“, а потребителите на услугата организирано туристическо пътуване с обща цена, независимо дали става дума за групи или индивидуално – „ПОТРЕБИТЕЛ“.
3. Пътуванията на ТУРОПЕРАТОРА съчетават в себе си православно поклонничество, културен туризъм и образователни беседи в областта на православната история, култура и изкуство. Екскурзководите ни са православни богослови с познания в историята и културата. Техните беседи са авторски и отразяват схващането на Православната църква по широк спектър от теми, някои от които се отличават от светските екскурзководски презентации. Тази специфика на нашите пътувания, както и други дейности като книгоиздаване или лектории, свързани с темите на пътуванията на ТУРОПЕРАТОРА сме нарекли „Програма за православна култура „Св. Княз Борис“. Тази наша дейност извършваме с благословението и подкрепата на Софийска Света митрополия. С подписването на настоящите ОУ ПОТРЕБИТЕЛЯТ декларира, че е запознат със спецификата на предстоящото организирано пътуване и екскурзководските беседи, свързани с него.

## Резервация и записване

4. Резервация се прави в офиса на ТУРОПЕРАТОРА, при оторизираните му агенти, по телефон или e-mail. Пътуването се счита за потвърдено от ТУРОПЕРАТОРА при сключване на договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ.
5. Преди сключването на договора за организирано пътуване:
  - а. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да декларира пред ТУРОПЕРАТОРА при сключване на договора в писмен вид, ако услугата ще се ползва от туристи с увреждания или с ограничена подвижност, като впише съответните обстоятелства в договора.
  - б. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ има специфични потребности или изисквания, излизащи извън обхвата на предлагания пакет, по отношение на храна, настаняване, начин на придвижване и други, трябва да ги предяви при попълване на договора за пътуване. ТУРОПЕРАТОРЪТ преценя дали може да се ангажира с изпълнението им или не.
  - в. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не изпълни задължението си по 5. „а“ и 5. „б“, ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да откаже да се съобрази с недеklarираните факти и обстоятелства и да не ги вземе предвид при изпълнението на договора.
6. ПОТРЕБИТЕЛЯТ предоставя доброволно всички лични данни, необходими за организиране на пътуването, а ТУРОПЕРАТОРЪТ (Администратор на лични данни с Удостоверение № 25658/ 18.07.2011 г) се задължава да ги използва само за целта на пътуването.
7. Ако има несъответствия между заявката и потвърждението, ТУРОПЕРАТОРЪТ изпраща ново предложение в рамките на 3 дни. Договорените услуги се описват в предоставената оферта и в документите към резервацията.

## Цени и плащане

8. Обявените цени са в лева. В рамките на ЕС цените се обявяват винаги с включен в тях ДДС.
9. При сключване на договора ПОТРЕБИТЕЛЯТ внася 30% от дължимата сума като се задължава да плати остатъка от пътуването при условия, уговорени в договора.
10. При неизпълнение на задължението на ПОТРЕБИТЕЛЯ за заплащане на пълната сума в срок, договорът се счита за анулиран по негова вина.
11. Плащането може да се извърши в брой в офиса на ТУРОПЕРАТОРА или при оторизираните му агенти, с кредитна или дебитна карта в офиса на ТУРОПЕРАТОРА или по банков път на посочените сметки в лева и евро:  
В полза на "ИСКОНИ" ЕООД  
IBAN: BG89UNCR70001518804874  
BIC CODE – UNCRBGSF  
„Уникредит – Булбанк“, клон „Св. Неделя“  
Посочете като основание за плащане: дестинация, име на пътуващия и ЕГН.
12. При записване в последния момент цялата сума се заплаща в момента на сключване на договора. Това важи и за промени и неустойки по поръчката.
13. При плащане с кредитна или дебитна карта банковите такси са за сметка на ТУРОПЕРАТОРА.

## Необходими документи

14. Валиден задграничен паспорт. За страните от ЕС, с които България е в безвизов режим, е възможно пътуване с лична карта.
15. За страните, с които България е във визов режим, може да бъде получена информация от съответните дипломатически, консулски и други служби.
16. За деца под 18 години, пътуващи без някой/всички от родителите си, се изисква нотариално заверено родителско разрешение (декларация) на липсващия родител/и детето да напусне страната.
17. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не представи или представи неправилно попълнена декларация, в следствие на което не е допуснат да премине границата на България, ТУРОПЕРАТОРЪТ не забавя провеждането на програмата на останалата част от групата и не дължи неустойки на ПОТРЕБИТЕЛЯ за непроведеното пътуване.

### **Задължения на страните**

18. Поради религиозния елемент на нашите пътувания е необходимо ПОТРЕБИТЕЛЯТ да се съобразява с тяхната специфика, да има съответстващо поведение и отношение към свещените места и реликви, свещенослужителите и порядките в манастирите и прилично облекло (в съответствие с изискванията на манастирите), за което може да получи подробна информация в офиса на фирмата.
19. При пътуване извън България ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да осигури необходимите лични документи, оформени в съответствие с законите на посещаваната страна и Република България.
20. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да заплати в пълен обем и в установените срокове стойността на туристическите услуги описани в Договора.
21. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да спазва законовия ред на страната, в която пътува, както и да напусне държавите, включени в пътуването в законово разрешени срокове, в противен случай, всички последици са за негова сметка и ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за разходите и формалностите, свързани с връщането му в България.
22. При инциденти и нанесени щети на хотели, превозни средства и на трети лица от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, последният е длъжен да възстанови на място нанесените и установени щети.
23. 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.
24. При организирани групови пътувания ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да се явява навреме на уточнените от водача сборни пунктове. Всички разходи, претърпени от туристите поради закъснение или неявяване и последващо изпускане на автобуса, самолета, кораба, влака или съответното превозно средство са изцяло за сметка на туристите, независимо от причината за закъснението.
25. При неспазване на сроковете по предходния член, ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да проведе съответните мероприятия без неизправния ПОТРЕБИТЕЛ.
26. ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава да предостави в съответствие с условията на настоящите общи условия и договора туристическите услуги, заплатени от ПОТРЕБИТЕЛЯ и описани по-горе.
  - а. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за услуги, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ е закупил индивидуално на място, а не чрез представител на ТУРОПЕРАТОРА.
  - б. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност и за вреди, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ е нанесъл на трети лица по време на пътуването.
27. С оглед спецификата на предлаганата услуга (чл.3 от тези ОУ), ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност пред ПОТРЕБИТЕЛИ, които не споделят вижданията на ангажираните екскурзоводи.
28. ТУРОПЕРАТОРЪТ предоставя на клиента сертификата за сключен застрахователен договор „Отговорност на туроператора“. Копие от сертификата е окачен на видно място в офиса на ТУРОПЕРАТОРА.
29. За сключения договор за организирано туристическо пътуване ТУРОПЕРАТОРЪТ издава ваучер на ПОТРЕБИТЕЛЯ:
  - а. При организирани групови пътувания, които се придружават от постоянен екскурзовод или представител на ТУРОПЕРАТОРА, се издава групов ваучер на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, който се предоставя на служебното лице, което осъществява настаняването в хотелите (или поклонническите комплекси). В случай, че особени обстоятелства налагат това и е отправено изрично искане от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ТУРОПЕРАТОРЪТ издава и предоставя индивидуален ваучер на ПОТРЕБИТЕЛЯ.
  - б. За останалите случаи, при които ПОТРЕБИТЕЛЯТ се настанява самостоятелно, се издава индивидуален ваучер.
30. ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава да осигури задължителна застраховка на ПОТРЕБИТЕЛЯ „Медицински разходи при болест и злополука“ /включени в пакетната цена или срещу допълнително заплащане/. Сертификат към конкретната застрахователна полица ПОТРЕБИТЕЛЯ получава непосредствено преди пътуването. По искане на ПОТРЕБИТЕЛЯ ТУРОПЕРАТОРЪТ може да го застрахова от други рискове по време на пътуването срещу допълнително заплащане.
31. При пътувания извън България, ТУРОПЕРАТОРЪТ:

а. се задължава да предостави преди сключването на настоящия договор писмено или по друг подходящ начин информация за паспортния и визовия режим и сроковете за получаване на необходимите документи, както и информация за медицинските и санитарните изисквания, свързани с пътуването и престоя;

б. При пътуване на непълнолетен без някой от родителите му ТУРОПЕРАТОРЪТ в срок не по-голям от 7 работни дни преди датата на пътуването, предоставя на родителя, настойника или попечителя информация, даваща възможност за пряк контакт с малолетния/непълнолетния или отговарящо за него лице на мястото на пребиваването му.

32. За пътуванията в държави за които се изискват визи за български граждани, ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава да съдейства на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като му предоставя необходимите документи/ резервации, ваучер, билети и др./.

33. По искане на ПОТРЕБИТЕЛЯ, Туроператорът ще подготви и внесе документите му в съответните дипломатически, консулски и други служби. В този случай ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да представи на ТУРОПЕРАТОРА или оторизиран от него изпълнител изискуеми от съответната служба документи, както и да заплати таксите за визата.

34. Непредставянето на документите и неизплащането на таксите или неявяването в съответните служби на лично интервю, ако е необходимо, както и виновно осуетяване по всякакъв друг начин на издаването на виза или друг необходим документ за пътуване, се счита за отказ от пътуване по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

35. Издаването на визи за съответната държава е в компетенцията единствено на съответната дипломатическа, консулска или друга служба и не се гарантира от ТУРОПЕРАТОРА.

36. В случай на отказ от страна на компетентната служба, платените от ПОТРЕБИТЕЛЯ такси за издаване на визата, както и направените техническите разходи, не се връщат.

37. Когато ТУРОПЕРАТОРЪТ направи значителна промяна в някоя от съществените клаузи на договора, той е длъжен да уведоми незабавно ПОТРЕБИТЕЛЯ, но не по-късно от 10 дни преди началната дата на пътуването.

ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да уведоми ТУРОПЕРАТОРА за своето решение в 3 дневен срок от получаване на уведомлението, но не по-късно от 7 дни преди началната дата на пътуването.

а. „Съществени клаузи“ от договора за организирано пътуване са: цената, датата на тръгване и пристигане, продължителността на престоя, маршрутът на пътуването, видът на използвания транспорт, местоположението, видът и категорията на местата за настаняване.

б. Замяна на хотела или заведение за хранене и развлечения от същата или по-висока категория или класа не се счита за значителна промяна на Договора.

38. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право:

а. да приеме промените, което се удостоверява с допълнително споразумение към договора и което уточнява тяхното отражение върху цената

б. да се откаже от договора, без да дължи неустойка или обезщетение.

39. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ избере по предходната точка да се откаже от договора, той има право:

а. да приеме друго пътуване от същото или по-високо качество, когато ТУРОПЕРАТОРЪТ агент е в състояние да му предложи такова, или

б. да приеме туристическо пътуване с обща цена от по-ниско качество, като в този случай туроператорът или туристическият агент е длъжен да възстанови на потребителя разликата в цената между отмененото и предложеното пътуване, или

в. да прехвърли правата си по договора за организирано пътуване на трето лице, без това да включва тези права, които са непрехвърлими – визи, свидетелства и др., и тези, за чието прехвърляне се изисква съгласието и на други лица, освен ТУРОПЕРАТОРА;

г. да му бъдат възстановени платените от него суми по договора в 7-дневен срок от датата, на която туроператорът е получил уведомлението за отказ.

#### **Промени на цените и услугите:**

40. ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да увеличи цената на организираното пътуване до 20 дни преди неговата начална дата единствено при:

а. увеличаване стойността на транспортните разходи, в т. ч. на горивото;

б. увеличаване размера на такси, свързани с ползвани услуги по договора, като летищни, пристанищни и други такси;

в. промяна в обменния валутен курс, относим към договора, в периода между сключването му и датата на отпътуването.

41. При промяна на цената:

а. Увеличението на цената трябва да бъде икономически обосновано и да съответства на изменените разходи;

б. Цената се увеличава с толкова, колкото е поскъпнала от момента на сключване на договора себестойността на предлаганата от ТУРОПЕРАТОРА услуга, без да се увеличава печалбата;

в. Увеличаване на цената с повече от 5% се счита за значително изменение на договора;

г. Цената на организираното пътуване може да се намалява.

42. ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да прави промени в началния час и място на тръгване и часа на пристигане.

43. При организирани групови пътувания ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото на промени в последователността на изпълнение на програмите.

### **Промяна на резервация**

44. Ако по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ трябва да бъдат предприети промени след резервацията, се създават разходи както при анулация.

45. При по - незначителни промени се начислява само такса за обработване в размер на 15 евро общо за резервацията.

46. До 20 дни преди датата на първа услуга ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прехвърли правото си на пътуване на трето лице, ако ТУРОПЕРАТОРЪТ е уведомен предварително за промяната. Прехвърлянето става факт с подписване на нов договор между третото лице и ТУРОПЕРАТОРА. Ако прехвърлянето коства допълнителни разноски, те трябва да се платят от ПОТРЕБИТЕЛЯ при сключването на договора.

47. Смяната може да бъде отказана, ако другото лице не отговаря на изискванията за пътуването или ако участието му е в противоречие със законови разпоредби, или ако не бъдат заплатени допълнителните разноски, възникнали в следствие на промяната. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е солидарно отговорен с третото лице пред ТУРОПЕРАТОРА за изпълнение на задълженията по договора.

48. Третото лице декларира при сключването на 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.

49. Потвърдената цена за самолетен билет е свързана с моментното му издаване. В случаи на промяна се калкулират разходи, които се заплащат допълнително и зависят от политиката на съответната авиокомпания.

50. Това важи и за цялостната цена когато полетите се комбинират и с наземен транспорт.

51. Всички промени и отказ от резервацията се документират писмено.

### **Самолетни билети**

52. При закупуване на самолетен билет сумата по резервацията се заплаща в пълен размер до 48 часа след потвърждението.

53. При закупуване на самолетен билет сроковете за анулации и неустойки описани в общите условия на ТУРОПЕРАТОРА не са валидни.

54. При отказ от пътуване от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ за вече издаден билет суми не се възстановяват, без значение колко време остава до датата на полета.

55. Всеки билет е обвързан с конкретни условия за ползване, неустойки за промяна на име, дата, полет и др.

56. Цената на летищните такси подлежи на препотвърждение до издаване на билета, като може да се повишава или понижава многократно, за което ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност. ТУРОПЕРАТОРЪТ е длъжен да уведомява Потребителя за всяка промяна, който от своя страна се задължава да заплати разликата. .

### **Анулации и Неустойки**

57. ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да се откаже от договора, без да носи никаква отговорност, ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не извърши плащанията в определените срокове и по този начин прояви недобросъвестност при изпълняване на своите задължения.

58. Фактът на извършеното плащане се удостоверява с надеждно оформен документ /касов бон или платежно нареждане/.

59. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е внесъл депозит, но не е извършил в определените срокове, посочени в договора, плащания до пълния обем на общата цена на пътуването, депозитът не се връща и резервацията се смята за анулирана.

60. При организирани групови пътувания ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да анулира 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.

61. В такъв случай ТУРОПЕРАТОРЪТ не дължи обяснение и неустойки на виновното лице.

62. При организирани групови пътувания ТУРОПЕРАТОРЪТ може да отмени пътуването, ако не е набран необходимият брой участници, посочени в договора или ако отмяната се дължи на непреодолима сила / военни действия, терористични актове, стачки, епидемии, бедствия и др./

63. В тези случаи ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за изпълнението на договора като връща на ПОТРЕБИТЕЛЯ всички платени суми, без тази част от тях за извършените невъзстановими разходи / невъзстановими

депозити, платени застраховки, глоба за върнати билети, визови такси и други разходи, направени във връзка с пътуването, които не могат да бъдат възстановени/. Извършените невъзстановими разходи се удостоверяват с надлежно оформени документи.

64. Когато пътуването не може да бъде осъществено поради липса на достатъчно записани участници, ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава да уведоми записаните вече ПОТРЕБИТЕЛИ, чрез лицата подписали договора в срок от 20 до 30 дни преди датата на начало на пътуването.

65. 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:

а. анулиции и прекъсване на пътуването по лични обстоятелства на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

б. отказ на упълномощените органи да издадат виза на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

в. 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.

г. други обстоятелства, които представляват непреодолима сила.

66. Туроператорът не носи отговорност по неизпълнени или неточно изпълнение на настоящия договор и не дължи неустойки, ако причините за това се дължат на:

а. ПОТРЕБИТЕЛЯ, т.ч. неявяване от негова страна на определено за отпътуване място и време;

б. Действия на трето лице, несвързано с изпълнението на договора, които не могат да се предвидят или избегнат;

в. непреодолима сила или събитие, което не може да бъде предвидено или избегнато от страна на ТУРОПЕРАТОРА и неговите контрагенти при добросъвестно изпълнение на задълженията им. За непреодолима сила или събитие се считат: забавяне на гранични пунктове, усложнена обстановка по пътищата вкл. стачки от страна на авиолинии, фериботни компании и други, всякакъв род проверки на гранични пунктове, проведени от контролните органи, отнемачи време в повече от предвиденото, оказване на медицинска помощ на турист от организирана група и други изключителни обстоятелства. При тези случаи ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва право на промени в програмата и на действия според конкретната ситуация, без да дължи неустойки за това.

67. В случай на отказ от пътуването и прекратяване на договора от страна на клиента, ТУРОПЕРАТОРЪТ удържа следните неустойки:

а. При екскурзии, включващи пътуване със самолет:

– до 121 дни преди пътуването – без неустойка

– между 120-61 дни – 10 % от цената на екскурзията

– между 60 и 31 дни от датата на пътуването – 50% от цената на екскурзията

– между 30 и 21 дни от датата на пътуването – 75% от цената на екскурзията

– от 20 дни преди датата на пътуването – 100% от цената на екскурзията

б. При пътувания в чужбина, осъществени с автобус :

– до 81 дни преди датата на пътуването – без неустойка

– между 80 и 61 дни от датата на пътуването – 10 % от цената на екскурзията

– между 60 и 41 дни от датата на пътуването – 20 % от цената на екскурзията

– между 40 и 16 дни от датата на пътуването – 50 % от цената на екскурзията

– от 15 дни преди датата на пътуването – 100% от цената на екскурзията

в. При пътувания в България и едномесечни пътувания в чужбина:

– до 41 дни преди датата на пътуване – без неустойка

– между 40 и 21 дни от датата на пътуването – 15% от цената на екскурзията

– между 20 и 15 дни от датата на пътуването – 25% от цената на екскурзията

– между 14 и 7 дни от датата на пътуването – 50% от цената на екскурзията

– между 6 и 3 дни от датата на пътуването – 70% от цената на екскурзията

– от 3 дни преди датата на пътуването – 100% от цената на екскурзията.

68. В случай на отмяна на пътуването и прекратяване на договора от страна на ТУРОПЕРАТОРА, той възстановява платената сума за пътуването (с изключение на невъзстановимите разходи), а, ако отмяната е по причина, за която той отговаря, ТУРОПЕРАТОРЪТ допълнително изплаща следните неустойки:

а. от деня следващ деня на подписване на договора до 60 календарни дни преди датата на тръгване за самолетните програми и до 30 дни преди датата на първа услуга за всички останали резервации – 2 % от пакетната цена на организираното пътуване;

б. от 59 до 30 календарни дни преди датата на тръгване за самолетните програми и от 29 до 10 дни преди датата на първа услуга за всички останали резервации – 3 % от пакетната цена на организираното пътуване;

в. от 29 до 14 календарни дни преди датата на тръгване за самолетните програми и от 9 до 5 дни преди датата на първа услуга за всички останали резервации - 5% от пакетната цена на организираното пътуване;

г. под 14 дни календарни за самолетните програми и под 5 дни преди датата на първа услуга за всички останали резервации - 7% от пакетната цена на организираното пътуване;

69. С подписването на общите условия към договора за организирано пътуване Потребителят декларира, че е запознат с възможността за сключване на застраховка „Отмяна от пътуване“, която покрива рискове, свързани с отмяна на пътуването от страна на туриста по медицински или немедицински причини, независещи от неговата воля и непредвидими към момента на сключване на договора.

а. застраховката може да се сключи и в офиса на ТУРОПЕРАТОРА при заплащане по тарифите на застрахователното дружество, с което той работи;

б. застраховката се сключва с начало датата на направената резервация и извършване на плащане.

70. Отговорността на ТУРОПЕРАТОРА за вреди, претърпени от ПОТРЕБИТЕЛЯ в следствие на неизпълнение на договора за организирано пътуване се ограничава, както следва:

а. ТУРОПЕРАТОРЪТ отговаря за вреди до еднократния размер на цената за пътуването;

б. когато отговорността на контрагентите на ТУРОПЕРАТОРА за вреди, причинени от неизпълнението или неточното изпълнение на услуги по договора, е ограничена от международни договори, ратифицирани, обнародвани в „Държавен вестник“ и влезли в сила за Република България, то и отговорността на ТУРОПЕРАТОРА се ограничава в съответствие с разпоредбите на тези договори;

в. ограничаването на отговорността на ТУРОПЕРАТОРА не важи при претърпени телесна повреда или смърт, както и при неизпълнение поради умисъл или груба небрежност.

## Рекламации

71. Всички рекламации, свързани с качеството на заплатените услуги, в т.ч. конкретните условия в хотелите и хотелските вериги, трябва да бъдат предявени от туриста на мястото пред доставчика на услугите и представител на ТУРОПЕРАТОРА или пред обслужващата фирма за отстраняване на слабостите.

72. В случай, че заинтересованите страни не се удовлетворени, предявяването на рекламацията става в писмена форма до 14 дни от откриване на несъответствието.

73. ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да предостави на ТУРОПЕРАТОРА/ТУРАГЕНТА писмена рекламация (или устна, чрез писмено протоколиране на изявлението на ПОТРЕБИТЕЛЯ от служител на ТУРОПЕРАТОРА/ТУРАГЕНТА), съставения констативен протокол, подписан от представител на доставчика на услуги или обслужващата фирма и потребителя, екземпляр от договора, платежен документ /касов бон, фактура/.

74. Агенцията се задължава да отговори писмено в срок от 30 календарни дни след депозиране на рекламацията.

## Прекратяване на договор

75. Всяка от страните има право да поиска изменение или да прекрати договора във връзка със съществени изменения на обстоятелствата, при които е сключен той.

76. Споразумение за изменение или уведомление за прекратяване на договора се извършва в писмена форма.

77. Страната която иска изменение или прекратяване на договора “поради съществени изменения на обстоятелствата” е длъжна да докаже наличието на такива изменения.

78. При промяна на договора задълженията на страните се запазват в изменен вид.

79. При прекратяване на договора задълженията на страните се прекратяват след уреждане на финансовите взаимоотношения.

## Изменения и допълнения

80. Настоящият договор може да бъде изменян, допълван или анулиран само с двустранни писмени анекси и при спазване на Закона за туризма.

81. Писмената форма се счита спазена както при традиционни писмени форми, така и при e-mail кореспонденция, ако тя бъде отправена до следните адреси и координати:

а. за ТУРОПЕРАТОРА:

**адрес: София 1000, ул. Княз Борис I 107 ет.1 за „ИСКОНИ“ ЕООД**

**e-mail: iskonibg@gmail.com**

б. за ПОТРЕБИТЕЛЯ – посочените от ПОТРЕБИТЕЛЯ в договора за организирано пътуване координати или посредством друга кореспонденция, включително електронна, между страните.

82. За неуредени клаузи по договора се прилагат разпоредбите на Закона за туризма, Търговския закон, Закона за задълженията и договорите и останалото действащо законодателство на Р. България.