

**ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА
ОРГАНИЗИРАНО ТУРИСТИЧЕСКО ПЪТУВАНЕ С ОБЩА ЦЕНА НА ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД**

1. РЕЗЕРВАЦИИ

- 1.1. Резервации се приемат в офисите на ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД, на интернет адрес www.happyescape.me, по телефон, факс или в агентската мрежа в страната, съгласно условията на съответната програма.
- 1.2. Резервацията се счита за валидна след потвърждение от страна на ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД, попълване на Резервационна бланка (на хартия или през www.happyescape.me), подписване на Договора за организирано пътуване и Общите условия към него от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ и внасяне на депозит до 3 /три/ дни от датата на потвърждение от ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД по банковата сметка, посочена в договора. Размерът на депозита е упоменат в договора, но не е по-малко от 30% от общата цена по него. Договорът може да се сключи и по факс и e-mail.
- 1.3. Договорът важи само за изрично описаните в него услуги. Всички неупоменати допълнителни услуги в договора са предмет на отделно споразумение. За тях ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи отделно заплащане. В случай на неосъществяване на отделна допълнителна туристическа услуга, поради обективни обстоятелства, ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД възстановява на ПОТРЕБИТЕЛЯ пълния размер на платената цена, като не дължи други обезщетения и неустойки. Неосъществяването на допълнителна услуга не е основание за отказ от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ от договора за организирано пътуване. Допълнителна услуга по смисъла на настоящите общи условия е всяка допълнителна туристическа услуга, която не е включена в общата пакетна цена, независимо дали е изрично посочена в договора за организирано туристическо пътуване с обща цена.
- 1.4. ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД съобразява дейността си с изискванията на Регламент /ЕО/ № 1107 от 2006г. относно правата на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен транспорт. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да уведоми ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД при сключване на договора в писмен вид за туристи с увреждания или с ограничена подвижност, като впише съответните обстоятелства в договора. За пътувания с автобус и по вода ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД съобразява дейността си с изискванията на:
- › Регламент (ЕС) № 181/2011 на Европейския парламент и на Съвета от 16 февруари 2011г. относно правата на пътниците в автобусния транспорт и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ, L 55/1 от 28 февруари 2011г.), 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 2010г. 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 2010г.)
- 1.5. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да резервира места за няколко човека чрез договор с ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД за едно пътуване, като декларира, че го прави с тяхното съгласие и информираност.
- 1.7. В договора или като отделно приложение към него, ПОТРЕБИТЕЛЯ получава подробна програма и описание на включените услуги, както е упоменато в чл.82 от ЗТ.
- 1.8. За резервация и сключване на договора се изискват лични документи – лична карта или задграничен паспорт, за да се удостовери верността на данните. Личните данни се предоставят при наличие на съгласие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

2. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

2.1. Права и задължения на ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД

- 2.1.1. ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД носи пълна отговорност за изпълнението и качеството на всички туристически услуги, включени в договора за туристически пакет съобразно Закона за туризма и настоящите общи условия.
- 2.1.1.1. ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД е длъжен да окаже без необосновано забавяне подходящо съдействие на изпаднал в затруднение пътуващ, включително когато поради непреодолими и извънредни обстоятелства не е възможно да се осигури завръщането на пътуващия, като:
1. осигури полезна информация за здравните услуги, местните власти и предоставянето на консулска помощ;
 2. окаже съдействие на пътуващия 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, ХЕПИ ЕСКЕЙП

ЕООД изисква заплащането на разумна такса за оказаното съдействие, която не надвишава действителните разходи, направени от ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД за оказаното съдействие.

2.1.2. ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД има сключена застраховка „Отговорност на ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД“ по чл. чл. 97(1) от ЗТ. Сертификатът за сключената застраховка се предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ преди пътуването и е наличен на www.happyescapeme.com.

2.1.3. ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД предоставя задължителна/доброволна медицинска застраховка на ПОТРЕБИТЕЛЯ за пътувания извън страната по стандартните условия на застрахователя, като предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ оригинална застрахователна полица преди началото на пътуването. Съществените елементи на сключената застраховка медицински разходи при болест и злополука на туриста:

› Срещу платена застрахователна премия Застрахователят сключва застраховка Помощ при пътуване в чужбина и се задължава при настъпване на застрахователно събитие, покрито по условията на сключената застрахователна полица, да обезщети разходи и суми, определени по вид и до лимитите за съответното покритие.

› Застраховката е валидна за цял свят с изключение територията на Република България и страната на постоянно местожителство на Застрахования (в случай, че е различна от България).

› Застрахователната сума и срокът на застраховката са посочени в съответната застрахователна полица.

› Условията по застраховката са посочени в Общите условия на застрахователя и застрахователната полица.

Застраховката по чл. 2.1.3 може да не се сключи, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ представи пред ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД 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.

2.1.3.1. За всички туристи до 69 години застраховката „Помощ при пътуване в чужбина“ е с лимит на отговорност , конкретно посочен за всяка програма, като застрахователната премия е включена в цената на програмата.

Туристите, които са на възраст 70 години и над тази възраст дължат допълнителна застрахователна премия, която се посочва в конкретния договор и се заплаща от туриста, ведно с окончателното плащане по договора.

2.1.3.2. Всеки пътуващ може да сключи допълнителна доброволна застраховка за покриване на допълнителни рискове като за покриване на разходите за съдействие, включително репатриране на пътуващия в случай на смърт и други. Информация се предоставя от представител на ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД.

2.1.4. ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД се задължава да предостави на ПОТРЕБИТЕЛЯ информация и възможност за сключване на застраховка „Отмяна на пътуване“, както и за покриване на останалите разходи за прекратяване на договора за туристически пакет от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ срещу допълнително заплащане. Застраховката се сключва до 5 /пет/ дни след подписване на договора за пътуване и стойност от 1.5% до 2.7% от застрахованата сума в зависимост от броя дни до приключване на пътуването.

2.1.4.1. За туристи навършили 80 години и повече не се сключва застраховка „Отмяна на пътуване“. За лица, които са на възраст между 70 /седемдесет/ и 79 /седемдесет и девет/ години, Застрахователя е определил завишена застрахователна премия, която се отразява в договора за застраховката.

2.1.5. ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД си запазва правото на промяна на указаните хотели, заведения за хранене или развлечения с равностойни от същата категория и същото местоположение, в срок от 2 /два/ дни от възникването на обстоятелствата, които налагат промяната, но не по-късно от 10 /десет/ дни преди пътуването. Тази промяна се счита за незначителна и клиентът няма право да се откаже от пътуването поради тази причина. ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД уведомява Потребителя за подобна промяна.

2.1.5. ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД има право да прави размествания в предварително обявената програмата по дни при извънредни обстоятелства /влошени метеорологични условия, забрани или указания на местните власти и др.п./като не дължи обещание на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

2.1.6. В случаите, когато ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД направи значителна промяна в някои от съществените клаузи от договора за организирано пътуване съгласно Закона за туризма, той е длъжен незабавно да уведоми ПОТРЕБИТЕЛЯ, но не по-късно от 10 /десет/ дни преди началната дата на пътуването. Приемането на промените се удостоверява с допълнително споразумение към договора.

2.1.7. ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД има право да увеличи договорената обща пакетна цена на пътуването най-късно 20 /двадесет/ дни преди началната дата на пътуването като своевременно уведоми за тази промяна ПОТРЕБИТЕЛЯ при увеличаване на:

2.1.7.1. Цената на транспорта на пътници, което е вследствие на промяна в цената на горивото или на други източници на енергия;

2.1.7.2. Увеличаване размера на данъци или такси върху включените в договора туристически 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 за слизане от борда на пристанища и летища;

2.1.7.3. Промяна в обменния валутен курс, относим към договора, след сключването му, с повече от 5%.

2.1.7.4. Във всички случаи промяната на цената по чл. 2.1.7. е съответна на увеличението на разходите, таксите и валутния курс по чл. 2.1.7.

2.1.7.5. Промяна на цената с по-малко от 8% се смята за незначителна и не е основание за отказ от пътуване.

2.1.8. ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД се задължава да информира в писмена форма ПОТРЕБИТЕЛЯ за промяната в общата

цена в срок от 2 /два/ дни след възникване на обстоятелствата по чл. 2.1.7., но не по-късно от 20 дни преди започването на изпълнението на туристическия пакет.

2.1.9. ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД има право да прекрати договора за туристически пакет като възстанови на ПОТРЕБИТЕЛЯ всички плащания, направени за туристическия пакет, без да дължи допълнително обезщетение, когато:

1. Набраният брой участници за туристическия пакет е по-малък от минималния брой, посочен в договора, и ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД е уведомил ПОТРЕБИТЕЛЯ за прекратяването на договора 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 2 до 6 дни;
- в) 48 часа преди започването на изпълнението на туристическия пакет - в случай на пътувания с продължителност, по-малка от 2 дни, или

2. ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД 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.

2.1.9.1. В случаите на стачка, отмяна на полет или фалит на авиокомпания, както и при ненабиране на минималния брой на участници по програмата, по изрично желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД може да предложи осъществяване на пътуването с друга авиокомпания или с по-малък брой участници. В този случай ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД посочва цена на пътуването, валидна при променените условия.

2.1.10. Съгласно Закона за туризма, във всички случаи ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение или неточно изпълнение на договора, които се дължат на:

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

2.1.10.2. Непреодолима сила или събитие, което не може да се предвиди или избегне от страна на ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД или неговите контрагенти при добросъвестно изпълнение на техните задължения.

По време на пътуването като такива 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, техническа авария или проблем с превозното средство по време на път и други изключителни обстоятелства. При тези случаи ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД си запазва правото на разместване на елементи и промени в програмата и на действия според конкретно възникналата ситуация, без ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД да носи отговорност и да дължи неустойки за това.

2.1.11. ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение или неточно изпълнение на договора, които се дължат на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включително когато поради алкохолно или наркотично опиянение възпрепятства изпълнението на програмата.

ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД не носи отговорност и не дължи никакви компенсации или неустойки ако поради хулигански прояви от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД му е отказал изпълнението на услуги или се е наложило да го отстрани изцяло от туристическата програма, като се документира с протокол от присъстващи на място служебни лица или други туристи.

2.1.12. ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД не носи отговорност за услуги, които не са включени в организираното туристическо пътуване, но са избрани, организирани или заплатени от ПОТРЕБИТЕЛЯ по време на провеждане на организираното пътуване, независимо от това, дали екскурзоводът съдейства за предоставянето на услугата или не.

2.1.13. ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД не носи отговорност пред туристите за съхранение на личния багаж, пари, ценности, документи и други, включително и оставени в мястото на настаняване.

В подобни случаи екскурзоводът и ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД съдействат на потърпевшия до степен, при която не се нарушава туристическата програма на цялата група. Търсене на забравени вещи се извършва от ПОТРЕБИТЕЛЯ за негова сметка.

2.1.14. ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД не носи отговорност, не възмездява и не компенсира туристите, които са се отказали от консумацията на отделни услуги или по свое желание са се отклонили от програмата и по тази причина са пропуснали едни или други услуги по предварително договорената програма.

ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД не възмездява и не компенсира туристите за разходи извън туристическия пакет.

ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД не поема разходи, свързани с консумацията на храни и напитки извън стандартния пансионат, посочен в договора.

2.1.15. Освен в случаите на нанесена телесна повреда на ПОТРЕБИТЕЛЯ, причинена поради неизпълнение на задължения на ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД и в случаите на вреди, причинени умишлено или поради небрежност, отговорността на ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД при неточно изпълнение на този договор не може да надвишава трикратния размер на цената на туристическия пакет.

2.1.16. В случаите, когато отговорността на контрагентите на ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД за вреди, причинени от

неизпълнението на услугите, е ограничена от международни договори, ратифицирани, обнародвани в Държавен вестник и влезли в сила за Република България, отговорността на ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД е в рамките на тези ограничения.

2.1.17. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не извърши плащания в установените срокове се счита, че той желае да прекрати договора с произтичащите от това последици, съгласно разпоредбите на чл.2.2.10.

2.1.18. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да получи обезщетение на стойност, равна на предоставения депозит при пълно неизпълнение на договора от страна на ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД и по вина на последния. ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД не дължи обезщетение в случай, че неизпълнението не е по негова вина, включително в случаите по чл. 2.1.9.

2.1.19. ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД има право във всеки един момент от пътуването едностранно да откаже да предостави част от включените в пакета услуги без да дължи неустойки или обезщетения в случай, че туристът с поведението си създава сериозен риск за сигурността или удобството на останалите туристи, на служители или съконтрагенти на ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД или на държавни или общински служители в приемащата страна или за успешното продължаване на пътуването.

В този случай ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД не дължи връщане на платени от ПОТРЕБИТЕЛЯ суми по договора ако тези суми са заплатени на трети лица - контрагенти на ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД и по правилата на тези трети лица съответните суми не подлежат на връщане и има право на обезщетение за всички причинени му от неправомерното поведение на туриста вреди.

2.1.20. ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД не носи отговорност за наложени на туриста 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 други подобни.

2.1.21. ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД не носи отговорност и не дължи възстановяване на допълнителни разходи на ПОТРЕБИТЕЛЯ в случаи на пропуснати трансфери и екскурзии, поради негови закъснения както и за непредоставени услуги, поради неадекватното състояние или външен вид. В случаи, че поради изложените причини, за ПОТРЕБИТЕЛЯ или за ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД възникнат допълнителни разходи, същите се поемат изцяло от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

2.1.21.1. При отпътуване от София, за София, както и при придвижване до друго населено място в рамките на туристическата програма, включително по време на екскурзии, ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД няма задължение да изчаква закъснели туристи повече от 20 минути след обявения час за отпътуване и не дължи обезщетение за неизползвани услуги от страна на закъснелите туристи, нито направените от тях по повод закъснението им разходи.

2.1.22. Времето за настаняване и напускане на хотела се определя от съответното място за настаняване. ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД не носи отговорност за определеното време за настаняване и освобождаване, нито за промени в него.

2.1.23. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не изпълнява указанията за безопасност на представителите на ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД и/или наетите контрагенти за изпълнение на туристическата услуга (движи се по нерегламентирани пътеки или пътища, не разполага или не желае да използва адекватна на метеорологичните условия и изискванията на релефа и дейността екипировка, напуска групата без уговорки, изпреварва водачите на ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД, не спазва указанията при преминаване на трудни участъци в градски, извънградски или планински условия, употребява храни и напитки от нерегламентирани източници, употребява упойващи вещества, има агресивно или неадекватно поведение и други), ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД не носи отговорност за настъпили вследствие на това увреждания, медицински разноси извън сключените застраховки и други.

2.2. Права и задължения на ПОТРЕБИТЕЛЯ

2.2.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да уведоми ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД незабавно при промяна на адреса, посочен в този договор.

2.2.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да заплати в пълен обем и в установените в Договора срокове стойността на туристическите услуги.

2.2.3. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да спазва законите на страната, за която пътува.

2.2.4. 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.

2.2.5. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да осигури необходимите лични документи със съответната валидност за пътувания извън страната - лична карта със срок на валидност до крайната дата на пътуването и международен паспорт със срок на валидност 6 месеца от крайната дата на пътуването.

2.2.6. За деца под 18г., пътуващи сами или с единия от родителите - освен необходимия документ за самоличност, допълнително се изисква нотариално заверена декларация от единия/дватама родители, че са съгласни детето им да пътува в чужбина, с телефон на нотариуса. Оригиналната декларация и 2 копия следва да се носят по време на пътуването.

2.2.7. При промяна цената на пътуване с повече от 8%, при съществена промяна на някоя от основните

характеристики на туристическите услуги съгласно Закона за туризма или ако ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД не може да изпълни някое от договорените специфични изисквания на Потребителя, последният има право в посочен от ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД срок:

1. да приеме предложената промяна, или
2. да прекрати договора, без да заплаща такса за прекратяване на договора.

Когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ прекрати договора за туристически пакет, той може да приеме туристически пакет-заместител със същото или с по-високо качество, ако ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД предлага такъв.

2.2.7.1. Във всички случаи ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД информира ПОТРЕБИТЕЛЯ без необосновано забавяне за:

1. предложените промени в договора и за тяхното отражение върху цената на туристическия пакет;
2. срока, в рамките на който ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да уведоми ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД за решението си по чл.2.2.7 от тези общи условия и за последиците, ако пътуващият не реагира в рамките на посочения срок и
3. дали може да предложи туристически пакет-заместител и за неговата цена.

2.2.7.2. Когато промените в договора за туристически пакет съгласно чл. 2.2.7. или за туристически пакет-заместител водят до по-ниски качество или стойност на туристическия пакет, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право на съответно намаление на цената.

2.2.7.3. Когато договорът за туристически пакет бъде прекратен съгласно чл. 2.2.7., т. 2 и пътуващият не приеме туристически пакет-заместител, ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД възстановява всички плащания, които е получил от ПОТРЕБИТЕЛЯ или от негово име в срок до 7 дни след получаване на отказа на Потребителя, но не по-късно от 14 дни след прекратяването на договора.

2.2.8. В случаите по чл. 2.2.7. ПОТРЕБИТЕЛЯТ уведомява за решението си ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД или туристическия агент в срок 3 /три/ дни от получаване на уведомлението, но не по-късно от 7 /седем/ дни преди началната дата на пътуването. В случай, че в посочения срок ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е уведомил ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД се счита, че приема промяната.

2.2.9. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да получи обезщетение за претърпени от виновно неизпълнение на програмата за туристическо пътуване от ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД вреди с доказан размер на същите освен в случаите, когато това се дължи на:

2.2.9.1. Действия на трето лице, несвързано с изпълнение на договора, които не могат да се предвидят или избегнат.

2.2.9.2. Непреодолима сила или събитие, което не може да се предвиди или избегне от страна на ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД.

2.2.10. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати едностранно договора, като заплати на ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД неустойките, посочени в договора.

2.2.11. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ прекрати доброволно своето пътуване, през времетраенето му, всички допълнителни разходи, включително и транспортните, са за негова сметка. В този случай ПОТРЕБИТЕЛЯТ не може да има претенции за връщане на част от стойността на заявените, но неизползвани услуги.

2.2.12. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прехвърли правото си на пътуване на трето лице, отговарящо на всички изисквания за пътуването след като е отправил до ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД предизвестие на траен носител не по-късно от 7 дни преди започването на изпълнението на туристическия пакет.

2.2.12.1. В този случай и ПОТРЕБИТЕЛЯТ и третото лице са солидарно отговорни пред ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД за заплащане на остатъка от общата цена на пътуването и на всички допълнителни такси, налози и други допълнителни разходи, произтичащи от прехвърлянето.

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.

2.2.13. 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 ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД и неговите съконтрагенти.

В случай, че поради изложените причини за туриста или за ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД възникнат допълнителни разходи, същите се поемат изцяло от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

2.2.14. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право на намаление на цената на туристическия пакет, съответстващо на всяко намаление на разходите по чл. 2.1.7.1-2.1.7.3 когато намалението е настъпило след сключването на договора до започване на изпълнението на туристическия пакет. Намаляване при промяна на валутния курс може да се иска при промяна на валутния курс с повече от 5%. В този случай ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД има право да приспадне направените от него административни разходи от сумата, която ще възстанови на пътуващия.

2.2.15. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати договора за туристически пакет преди започването на изпълнението му в случаите по чл. 89 ал. 5 от ЗТ.

2.2.16. Когато значителна част от туристическите услуги не може да се изпълни съгласно предвиденото в договора за туристически пакет, ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД предлага на ПОТРЕБИТЕЛЯ, без допълнителни разходи, други подходящи туристически услуги по възможност със същото или с по-високо качество. В случай, че изпълнение на

посочената разпоредба води до промяна в туристическия пакет в пакет с по-ниско качество от предвиденото в договора, ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД предлага на ПОТРЕБИТЕЛЯ подходящо намаление на цената. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да откаже предложените от ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД 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. В този случай или когато не е възможно да се предложат други туристически услуги за продължаване на договора, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право на съответно намаляване на цената и/или на обезщетение за претърпените вреди. Когато несъответствието между договорените и действително предоставените услуги нарушава значително изпълнението на договора и ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД не отстрани несъответствието в разумен срок, определен от ПОТРЕБИТЕЛЯ, последният може да прекрати договора за туристически пакет, без да дължи разходи за прекратяване на договора, и да поиска съответно намаление на цената и/или обезщетение за претърпените имуществени и неимуществени вреди. В посочените случаи, когато договорът за туристически пакет включва и превоз на пътници, ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД осигурява връщането на ПОТРЕБИТЕЛЯ до началния пункт на пътуването с равностоен вид транспорт без необосновано забавяне и без допълнителни разходи за ПОТРЕБИТЕЛЯ. Когато поради непреодолими и извънредни обстоятелства не е възможно да се осигури завръщането на ПОТРЕБИТЕЛЯ, както е предвидено в договора, ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД поема разходите за настаняването на ПОТРЕБИТЕЛЯ по възможност в равностойна категория място за настаняване за срок не повече от 3 нощувки, освен ако в нормативен акт не са предвидени по-големи срокове по отношение на съответните транспортни средства за връщането на ПОТРЕБИТЕЛЯ. Посоченото ограничаване на сроковете не се прилага по отношение на лица с ограничена подвижност съгласно определението в чл. 2, буква "а" от Регламент (ЕО) № 1107/2006 на Европейския парламент и на Съвета от 5 юли 2006 г., както и по отношение на придружаващите ги лица, бременните жени, непълнолетните лица без придружител, както и на лицата, нуждаещи се от специална медицинска помощ, при условие че ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД е бил уведомен за техните специфични нужди най-малко 48 часа преди започването на изпълнението на договора за туристически пакет.

3. ЦЕНИ И ПЛАЩАНИЯ

3.1. Цената на пътуването се формира като към общата пакетна цена се добавя стойността на всички допълнително заявени услуги, разликата в летищните такси и увеличението съгласно т.2.1.7. при наличието на такива.

3.2. Плащането се извършва в евро по банков път.

Банкова сметка на ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД :

3.3. Срокове на плащане:

3.3.1. Аванс в размер на 30% от общата цена, ако не е упоменато друго в договора

3.3.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ внася аванс до 3 /три/ дни от подписване на настоящия договор.

3.3.3. Пълно плащане до 21 /двадесет и един/ дни преди датата на пътуване, ако не е упоменато друго.

3.4. ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД има право да обявява промоционални цени за ранни записвания или други промоции.

Промоционалните оферти са валидни само за сроковете и при условията, които са обявени от ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД. В случай, че ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД обяви промоционални цени след сключване на съответния договор за организирано туристическо пътуване, то същите се прилагат само за новозаписани туристи при съответните условия и не могат да бъдат повод за искане от страна на Потребителя и/или останалите туристи по договора за редуциране на цената или основание за рекламация.

4. АНУЛАЦИИ

4.1. Всички откази от пътуване се извършват лично и в писмена форма.

4.2. При отказ от договора по причини, които не са по вина на ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи следните неустойки, освен ако не е упоменато друго в конкретната оферта:

За организирани пътувания в чужбина

До 3 работни дни от сключване на договора - без неустойка;

До 60 дни преди датата на пътуване - в размер на депозита;

От 59 до 30 дни преди датата на пътуване - 50% от общата стойност на пътуването;

От 29 дни до датата на пътуване - 100% от общата стойност на пътуването;

За организирани пътувания в България

До 3 работни дни от сключване на договора - без неустойка;
До 14 дни преди датата на пътуване - в размер на депозита;
От 13 до 8 дни преди датата на пътуване - 50% от общата стойност на пътуването;
От 7 дни до датата на пътуване - 100% от общата стойност на пътуването;

4.3. При анулация на пътуването поради болест или други лични причини, свързани с ПОТРЕБИТЕЛЯ, той губи платените на ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД суми в съответствие със сроковете на анулация, респективно дължи заплащане на тези суми, в случай, че не ги е платил.

4.4. 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.

4.5. Туроператорът не възстановява суми на Потребителя за неизползвани по време на пътуването платени услуги по договора.

4.6. .Условия на авиокомпаниите:

4.6.1. При закупен групов самолетен билет, стойността му не се възстановява, а при закупен индивидуален самолетен билет, неустойките са според условията на авиокомпанията.

4.6.2 При закупен самолетен билет на нискобюджетна авиокомпания, стойността му не се възстановява.

5. РЕКЛАМАЦИИ

4.1. Всички спорове по изпълнение на настоящия Договор ще се решават по взаимно съгласие на страните. В случай, че съгласието не може да бъде постигнато, те ще се отнасят за разглеждане в компетентния съд в гр. София.

4.1.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ разполага с възможност за алтернативно решаване на потребителски спорове от съответни органи съгласно Закона за защита на потребителите. Орган за алтернативно решаване на спорове са помирителните комисии към Комисията за защита на потребителите.

4.2. В случай, че по време на пътуването се установят факти на неизпълнение или неточно изпълнение на условията по настоящия договор, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава незабавно да уведоми доставчика на услугите на място, както и незабавно да уведоми в писмен вид ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД или неговият представител на място, с оглед своевременно предприемане на мерки, които удовлетворяват всички заинтересовани страни.

4.2.1. Когато някоя от туристическите услуги не отговаря на предвиденото в договора за туристическия пакет, ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД е длъжен да отстрани несъответствието, освен когато:

1. това не е възможно, или

2. е свързано с непропорционално високи разходи предвид степента на несъответствието и стойността на засегнатите туристически услуги.

4.2.2. В случай, че ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД не отстрани несъответствието извън случаите по чл. 4.2.1. т. 1 и т. 2, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право на обезщетение за вреди и подходящо намаление на цената за времето, през което е имало несъответствие на предоставените услуги с договора за туристическия пакет, освен ако ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД докаже, че липсата на съответствие се дължи на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

Алтернативно, извън изключенията по чл. 4.2.1. т. 1 и т. 2, когато ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД не отстрани несъответствието в рамките на разумен срок, определен от ПОТРЕБИТЕЛЯ, последният може сам да направи това и да поиска от ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД възстановяване на необходимите разходи. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не дава срок когато ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД откаже да отстрани несъответствието или в случаите, когато е необходимо отстраняването на несъответствието да стане незабавно.

4.3. В случай, че рекламацията не бъде удовлетворена на място, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да предяви надлежно рекламация, съдържаща подробно описание на фактите и обстоятелствата, свързани с неизпълнението в 14 /четирнадесет/ дневен срок след завършване на туристическото пътуване, предмет на договора.

В случай, че рекламацията бъде предявена устно, то ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД съставя и заедно с ПОТРЕБИТЕЛЯТ подписват протокол за предявената рекламация.

4.4. ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД се задължава да вземе становище по рекламацията в 30 /тридесет/ дневен срок от датата на получаването ѝ. ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД оставя без разглеждане рекламация, за която не е уведомен по реда на чл. 4.2.

6. ВИЗИ, САНИТАРНИ И МЕДИЦИНСКИ ИЗИСКВАНИЯ, ДОКУМЕНТИ ЗА ПЪТУВАНЕ

5.1. За страните, за които се изисква виза, при поискване от ПОТРЕБИТЕЛЯ, ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД предоставя необходимите документи, изискуеми от съответното посолство - резервации, билети, ваучери, застраховки.

5.2. В случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ потърси съдействието на ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД за подготовка и внасянето на документите в съответното посолство, ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да предостави на ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД изискуемите от посолството лични документи, като заплати и таксите за визата. Непредставянето на документите и незаплащането на таксите или неявяването в посолството на лично интервю, ако е необходимо, се счита за отказ от пътуването по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

5.3. Издаването на виза за съответната държава е в компетенция единствено на консулската служба към посолството и не се гарантира от ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД. 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 ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД по чл. 82 от ЗТ.

В този случай ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД не дължи връщане на платени от ПОТРЕБИТЕЛЯ суми по договора ако тези суми са заплатени на трети лица - контрагенти на ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД и по правилата на тези трети лица съответните суми не подлежат на връщане.

5.4. Допускането на лица на територията на съответната държава, независимо от положена виза е в компетенциите на граничните служби. В случай на отказ даден ПОТРЕБИТЕЛ да бъде допуснат до територията на съответната държава, ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД не носи отговорност и не дължи възстановяване на суми по договора, както и обезщетения.

5.5. Данни за всички изискуеми от ПОТРЕБИТЕЛЯ документи, необходими за осъществяване на пътуването се съдържат в предоставена от ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД информация по чл. 82 от ЗТ в писмен вид.

5.6. ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД не носи отговорност и не дължи неустойки или обезщетения, както и връщане на суми по договора ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не вземе участие в пътуването поради това, че не разполага с редовни документи /необходими визи, изискуеми документи за самоличност и др. подобни/

5.7. Посочените в настоящия договор и в допълнителната информация по чл. 2.2.5, 2.2.6, 5.1 и 5.2 изисквания са валидни за граждани на Република България.

5.8. ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД предоставя информация за медицинските и здравните изисквания, свързани с пътуването и престоя

5.9. ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД не носи отговорност и не дължи обезщетение в случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯ не е изпълнил съответните здравни изисквания и не е допуснат до територията на съответната страна.

5.10. ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД издава всички необходими документи за пътуване, след заплащане на пълния размер на цената от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като му ги предоставят не по-късно от 5 /пет/ дни преди началната дата на пътуването. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да носи със себе си всички документи по време на пътуването.

5.11. ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД не носи отговорност при въвеждане на визов режим за избрана страна след сключване на договор за пътуване до нея. При евентуален отказ от пътуване поради въвеждане на визов режим след сключване на договор, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща неустойка за отказ от пътуване, съгласно условията на договора. При промяна на цената на визата от страна на съответното Посолство ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД си запазва правото да промени таксата за виза, включително при вече заплатена виза.

5.12. Чуждестранни граждани, които желаят да пътуват по програмите на ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД следва самостоятелно да проверят и изпълнят изискванията за паспортен и визов режим в съответните посолства, като ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД не носи отговорност за издаването на техните визи.

7. ВАЛИДНОСТ НА ДОГОВОРА

6.1. Договорът е валиден от датата на подписване.

6.2. 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.

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

6.4. 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 взаимоотношения.

8. ПОЛИТИКА ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

Настоящото Уведомление за поверително третиране на личните данни на физическите лица съдържа задължителната информация относно събирането, обработването и съхраняването на лични данни на туристи и кандидати за работа, както и за правата на тези лица във връзка със защитата на техните лични данни.

"ХЕПИ ЕСКЕЙП" ЕООД осъществява дейността си в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни (General Data Protection Regulation), Закона за защита на личните данни, както и другите европейски и български нормативни актове в областта на защитата на личните данни.

"ХЕПИ ЕСКЕЙП" ЕООД спазва следните принципи при обработката на Вашите лични данни:

- законосъобразност, добросъвестност и прозрачност;
- събиране за конкретни, изрично указани и легитимни цели;
- свеждане до минимум на събираните данни;
- точност и актуалност на данните;
- ограничение на срока на съхранение, с оглед постигане на целите;
- обработване по начин, който гарантира подходящо ниво на сигурност на личните данни.

Основните категории данни, които обработваме за нашите служители или клиенти са:

Данни за физическата идентичност – име, ЕГН, адрес, данни от документи за самоличност, телефон, адрес на електронна поща;

Данни относно здравословното състояние – по реда на Наредба № 4 от 11.05.1993 год. на МТСГ и при нуждата от такива данни от държави, от които се издава виза.

Данни относно икономическа идентичност - номер на банкова сметка; наличие на валидно сключен застрахователен договор;

Данни относно културна идентичност – интереси;

Данни относно социална идентичност – образование, трудова дейност;

Данни относно семейна идентичност – семейно положение, родствени връзки;

Всички данни са структурирани в регистри, които се водят на електронен и хартиен носител.

На какво основание обработваме Вашите лични данни?

Обработването на Вашите данни е необходимо за сключването и изпълнението договор за организирано пътуване, хотелско настаняване или друг вид туристическа услуга, по които Вие сте страна.

Споделяме Вашите данни с доставчици на услуги в областта на транспорта и туризма, застрахователни компании, компании, чрез които предоставяме допълнителни облаги на нашите партньори, на основание легитимния ни интерес да им осигурим възможно най-добри условия за съвместна работа.

Въз основа на легитимния ни интерес, свързан с вътрешните административни цели на фирмата, може да споделим Вашите данни с компании, свързани лица с ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД.

За какви цели ще използваме Вашите данни?

Предоставените от Вас лични данни ще бъдат използвани за целите на администриране на договорното правоотношение, включително, но не само:

предоставяне на допълнителни облаги, които са в зависимост от политиката на ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД обработване на информация с цел съответствие със законови изисквания, включително избягване на конфликт на интереси и корупционни практики.

сключване на застраховка при пътуване в България чужбина

С кого можем да споделяме Вашите лични данни?

ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД зачита и пази поверителността на Вашите лични данни. При спазване на законовите изисквания е възможно ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД да разкрие Ваши лични данни на следните лица:

Доставчици на услуги: Когато използваме доставчици на услуги, свързани с организиране на пътувания, хотелско настаняване и друг вид туристически услуги, техническа поддръжка на вътрешни информационни системи и оперативна поддръжка на дейността ни, е възможно ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД да разкрие лични данни. Подобно разкриване на данни се осъществява само при наличие на основателна причина за това и въз основа на писмена договорка получателите да осигурят адекватно ниво на защита.

Държавни и общински органи: В изпълнение на своите законови задължения, ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД може да бъде задължен да разкрие лични данни на лица по договорни правоотношения при изрично указание на държавни или общински органи.

Други дружества, свързани лица с ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД - за определени нужди е възможно ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД да сподели Вашите лични данни с други дружества, свързани лица с фирмата. Подобно разкриване на лични данни се извършва при спазване на приложимото българско и европейско законодателство.

За какъв срок съхраняваме Вашите лични данни?

ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД съхранява отделните документи, които администрира за целите на договорното правоотношение, както следва:

Документи, свързани с договор за организирано пътуване – 5 г. след изпълнението на договора, освен ако не е предвиден по-дълъг срок съгласно приложеното законодателство.

Вашите права по отношение на личните Ви данни:

При спазване на българското законодателство, Вие имате следните права спрямо личните Ви данни, обработвани от ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД:

да получите достъп до Вашите личните данни, които ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД обработва и да получите копие от тях; при непълнота или неточност в данните, които ХЕПИ ЕСКЕЙП ЕООД обработва, личните Ви данни да бъдат коригирани;

да поискате данните Ви да бъдат заличени, когато са налице условията за това. Такива случаи са ако е постигната целта, за която данните са събрани; оттеглили сте съгласието си, когато обработката се базира на съгласие и няма друго законово основание за обработка; данните Ви се обработват незаконосъобразно, и други;

в определените от закона случаи да изискате обработката на личните Ви данни да бъде ограничена;

в определените от закона случаи, да направите възражение срещу обработването на Вашите лични данни;

да упражните правото си на преносимост на данните и да поискате данните Ви да бъдат предоставени в структуриран, общоупотребяван и машинно-четим формат;

да оттеглите даденото от Вас съгласие, когато за обработването на личните Ви данни се основава на съгласие.

Имате право да подадете жалба направо до надзорния орган, като компетентният за това орган за България е Комисия за защита на личните данни, адрес: гр. София 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров“ № 2 (www.cpdp.bg).

Как да се свържете с нас?

Можете да се свържете с нас на следния адрес: гр. Варна, ул.Капитан Петко войвода 25, ел. поща: hello@happyescape.me

Бюлетин

На нашия уебсайт (www.happyescape.me) можете при желание да се абонирате за бюлетин. Данните, предоставени при абониране за бюлетина, ще бъдат използвани само и единствено за изпращане на бюлетина. Можете да прекратите по всяко време абонамента за бюлетина, чрез предвидената възможност за отказ.