

## ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПЪТУВАНЕ НА „КАКАО ТУРС“ ПРЕАМБЮЛ

„КАКАО ТУРС“ е туроператор, турагент и/или търговец улесняващ предоставянето на свързани туристически услуги, който извършва дейността си чрез търговско дружество „КАКАО ТУРС“ ЕООД, ЕИК 200499808, със седалище и адрес на управление: гр. София, ж.к. „Бели брези“, ул. „Нишава“ № 36, тел. +359 884 007 076, e-mail: office@cacaotours.com, представлявано от управителя Кремена Колчева.

„КАКАО ТУРС“ притежава удостоверение за регистрация на туроператор № РК-01-6301/16.01.2009 г.

„КАКАО ТУРС“ притежава удостоверение за регистрация на туристически агент № РК-01-6341/16.02.2009 г.

„КАКАО ТУРС“ има сключена задължителна застраховка „Отговорност на Туроператора“ с полица № 03700100004892 от 12.01.2024 г. и валидна до 28.01.2025 г. на „ЗД ЕВРОИНС“ АД с адрес гр. София 1592, бул. „Христофор Колумб“ № 43, тел. (+359) 700 17 241, факс: (+359) 2 965 15 26, e-mail: office@euroins.bg, www.euroins.bg.

Банкови сметки в български лева (BGN):

Банкова сметка в Първа инвестиционна банка АД: BG94 FINV 9150 1015 2910 32

Банкова сметка в Общинска банка АД: BG04 SOMB 9130 1045 4399 01

## РАЗДЕЛ 1 ПРЕДМЕТ И ДЕФИНИЦИИ

1. Предмет на настоящите общи условия са редът и условията за предоставяне на туристически услуги от „КАКАО ТУРС“ чрез организиране на tailor-made пътувания и туристически пакети в страната и чужбина съгласно резервационни условия уговорени между „КАКАО ТУРС“ и неговите клиенти.

2. За целите на настоящите общи условия се използват следните основни дефиниции и понятия:

**„Резервационни условия“** представляват документ в писмена форма, в който са отразени договорните отношения между страните. Резервационните условия са и неразделна част от утвърдената между клиента и „КАКАО ТУРС“ резервация. За целите на отношенията с клиентите „договор“ и „резервационни условия“ следва да се тълкуват като дефиниции с еднакво значение.

**„Клиент“** е всяко физическо лице, което е страна по резервационни условия с „КАКАО ТУРС“ за предоставяне на туристически услуги – tailor-made, организирано пътуване, покупка на туристически пакети, и/или други и се възползва от услугите лично или като е заявил услугите за трети лица.

**„Турист“** е лице, което посещава дестинация извън обичайното му местоживее за период, по-кратък от една година, с цел отдых, спорт, лечебни процедури, бизнес, поклонничество, участие в културно, конгресно, конферентно събитие или друга туристическа цел. Туристът може да осъществи посещението в рамките на денонощието без нощувка (еднодневен турист) или с престой обичайно над 24 часа, който включва поне една нощувка в посетената дестинация (пренощувал турист).

**„Туроператорска дейност“** е организирането на туристически пакети, предлагани за продажба, пряко или посредством туристически агент с цел туризъм, отдых, развлечения, бизнес, участие или посещение на прояви и събития с културен и опознавателен характер, на конгресни и делови събития или с друга цел.

**„Туроператор“** е лице, регистрирано по реда на Закона за туризма и вписано в РТТА за упражняване на туроператорска дейност, което изготвя туристически пакети и ги продава или предлага за продажба пряко или чрез посредничеството на друг търговец, или съвместно с друг търговец, или което предава данните на пътуващия на друг търговец в съответствие със Закона за туризма.

**„Туристическа агентска дейност“** е извършването на посредничество при: продажби на туристически пакети на крайни потребители; пасажерски авиационен, воден и автобусен превоз; резервационни, визови и други допълнителни туристически услуги, както и застраховки, свързани с туристическото пътуване.

**„Туристически агент“** е лице, регистрирано по реда на Закона за туризма и вписано в регистъра на туроператорите и туристическите агенти за осъществяване на туристическа агентска дейност, различно от туроператор, което продава или предлага за продажба туристически пакети, изготвени от туроператор.

**„Tailor-made пътуване“** представлява индивидуално поръчково пътуване на свързани услуги, което е планирано, изготвено и организирано от „КАКАО ТУРС“ съгласно одобрена от клиента оферта, утвърдена в резервационни условия, и срещу заплащане. Такова пътуване се изготвя от „КАКАО ТУРС“ изцяло персонално за конкретния клиент.

**„Tailor-made оферта“** – е персонална оферта, в която са включени до три варианта на tailor-made пътуване, изготвени изцяло по посочени от клиента критерии.

**„Туристически пакет“** е комбинация най-малко от два различни вида туристически услуги за целите на едно и също пътуване или ваканция и ако са налице условията на § 1, т. 67 от ДР на Закона за туризма.

**"Свързани туристически услуги"** са най-малко два различни вида туристически услуги, закупени за целите на едно и също пътуване или ваканция, които не представляват туристически пакет и водят до сключване на самостоятелни договори с отделни доставчици на туристически услуги в случаите, когато търговецът улеснява:

а) отделния избор и отделното заплащане на всяка туристическа услуга в рамките на едно посещение или контакт с негов пункт за продажби, или

б) по целенасочен начин закупуването поне на една допълнителна туристическа услуга от друг търговец, когато договорът с другия търговец е сключен най-късно 24 часа след потвърждаването на резервацията за първата туристическа услуга.

**"Търговец за целите на глава седма, раздели II и III от Закона за туризма"** е всяко физическо или юридическо лице независимо дали е частна, или държавна собственост, което действа включително чрез посредничеството на друго лице, извършващо дейност от негово име или за негова сметка, за цели, които влизат в рамките на неговата търговска или стопанска дейност, занаят или професия във връзка с договори за туристически пакети или свързани туристически услуги, независимо дали действа като туроператор, туристически агент, търговец, който улеснява предоставянето на свързана туристическа услуга, или като доставчик на туристическа услуга.

**"Непреодолими и извънредни обстоятелства"** са обстоятелства, които са извън контрола на страната, която се позовава на тях, и последиците от които не биха могли да се избегнат, дори ако са били предприети всички разумни мерки за тяхното предотвратяване.

**"Непреодолима сила"** е непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер, възникнало след сключването на договора, вкл., но не само: пожар, производствени аварии, военни действия, обявяване на извънредно положение, обявяване на грипни епидемии, пандемии, природни бедствия – бури, проливни дъждове, наводнения, градушки, земетресения, залеждания, суша, свличане на земни маси и др. природни стихии, ембарго, правителствени забрани, стачки, бунтове, безредици, протести на служители на транспортни фирми, авиокомпани и всякакъв вид превозвачи, служители на летища, аерогари, автогари, ж.п. гари и др. За непреодолимо събитие се счита следното, но не само: забавяне на гранични пунктове, усложнена обстановка по пътищата, пътен инцидент и катастрофа, вкл. стачки от страна на авиолинии и фериботни компании, всякакъв род проверки на граничните пунктове, проведени от контролните органи, отнемачи време в повече от предвиденото, отказване на медицинска помощ на турист от групата, провеждащо се мероприятие, което ограничава придвижването на туристите до мястото на туристическите обекти, и други изключителни обстоятелства.

**"Несъответствие"** е неизпълнение или неточно изпълнение на туристическите услуги, включени в резервационните условия и договора между „КАКАО ТУРС“ и клиента. Неизпълнение или неточно изпълнение от страна на свързан туроператор, туристически агент или краен доставчик на услугата (място за настаняване, авиокомпания и др.) не се квалифицира като неизпълнение и неточно изпълнение от страна на „КАКАО ТУРС“.

**"Репатриране"** е връщане на пътуващия до мястото на заминаване или до друго място, за което страните по договора са се споразумели.

**"Основни туристически услуги"** са настаняване, изхранване и транспортиране.

**"Допълнителни туристически услуги"** са услуги, свързани с пътувания, развлечения, прояви и други събития с културен и опознавателен характер, конгресни и делови прояви (организиране на срещи, конференции, семинари, обучения, презентации и други корпоративни събития), спортно-анимационни и водно-атракционни услуги, здравни, спа и уелнес услуги, ползване на въжени линии, отдаване под наем на плажни съоръжения, ски екипировка, превозни средства и на плавателни средства за спорт, туризъм и развлечение, услуги, предоставяни от школи и клубове по танци, езда, ветроходство и други водни спортове, услуги, предоставяни от ски училища, и други услуги, предлагани и потребявани от туристите по време на тяхното пътуване и престой.

**"Туристически услуги"** са: превоз на пътници; настаняване, което не е неделима част от превоза на пътници и не е за жилищни нужди; отдаване под наем на автомобили или на мотоциклети с нужните документи съгласно действащото законодателство в съответната страна по отношение на движение по пътищата.

**"Търговец, улесняващ предоставянето на свързани туристически услуги"** е всеки търговец, който оказва съдействие на пътуващия при сключване на самостоятелни договори за туристическа услуга с отделни доставчици на туристически услуги, които представляват свързани туристически услуги; търговци, улесняващи предоставянето на свързани туристически услуги, могат да са също и туроператорите, туристическите агенти или доставчиците на туристически услуги.

**"Актуална публична информация"** е тази информация, която „КАКАО ТУРС“ е следвало да знае и да предостави на вниманието на клиента си най-късно в деня преди пътуването и която е била публично обявена от държавата, която клиента ще посети най-късно до 2 (два) дни преди пътуването. „КАКАО ТУРС“ предоставя горната информация на клиента чрез указания за посещение на официалната страница на МВНР [www.mfa.bg](http://www.mfa.bg), където могат да бъдат открити линкове към официалните страници на всички държави.

**"Рекламация"** е претенция от клиент, свързана с несъответствие между описаната от „КАКАО ТУРС“ услуга и предоставената такава във връзка и по повод туристическата услуга.

**Всички останали дефиниции касаещи отношенията между „КАКАО ТУРС“ и неговите клиенти са посочени в § 1 от Допълнителните разпоредби на Закона за туризма.**

## РАЗДЕЛ 2 TAILOR-MADE ИНДИВИДУАЛНО ПЪТУВАНЕ

3. Закупуването на tailor-made пътуване от „КАКАО ТУРС“ става по следния начин:

- 3.1. Клиентът прави запитване до „КАКАО ТУРС“, в което посочва характеристиките на желаното от него пътуване (дестинация/и, транспорт, вид настаняване и изхранване, период на пътуване, брой и възраст на туристите и други);
- 3.2. „КАКАО ТУРС“ се запознава със заявката на клиента и му предоставя възможност за избор измежду три различни предложения. Tailor-made пътуването, организирано от „КАКАО ТУРС“ не представлява туристически пакет и се характеризира с ценова динамичност и независимост на всеки един от компонентите в нея – транспорт, настаняване, изхранване и т.н. поради, което приемането на офертата е препоръчително да се направи непосредствено след предоставянето ѝ.
- 3.3. В случай че клиентът желае нови или допълнителни оферти заплаща допълнителна такса на „КАКАО ТУРС“.
- 3.4. Клиентът избира оферта и дава изричното си потвърждение на „КАКАО ТУРС“ за организиране на tailor-made пътуването. Следва оформяне на резервационни условия, сключването им и изготвяне на резервация.
4. Резервацията и резервационните условия могат да бъдат потвърдени от клиента чрез подписването им и изпращане по имейл, или чрез потвърждение от имейла на клиента, посочен в резервацията и резервационните условия.
5. Резервацията и резервационните условия влизат в сила след получаването им по имейл/при получено потвърждение по имейл и частично/пълно заплащане на сумата за пътуване. В случай че не бъде получено потвърждение в срок до 24 часа от изпращането на оформените резервационни условия от „КАКАО ТУРС“ до клиента, то ще бъде счтено, че е направен отказ от приемане на резервационните условия. Със заплащането на депозитната или общата сума за пътуване „КАКАО ТУРС“ ще счита, че клиентът е приел и общите условия за пътуване на „КАКАО ТУРС“.
6. Липсата на избор/потвърждение на оферта предоставена от „КАКАО ТУРС“ или отказа от резервационните условия не са причина за връщане на плащането, заплатено от клиента за изготвяне и предоставяне на оферти за tailor-made пътуване.
7. Клиентът заплаща обща сума за tailor-made пътуването, в която са включени: избраните от него туристически услуги (транспорт, настаняване, изхранване и други ако е заявил такива) и възнаграждение за организиране на пътуването от „КАКАО ТУРС“.
8. В случай че е възможно и с оглед конкретното tailor-made пътуване, клиентът може да избере да заплати общата сума за плащане на няколко вноски.
9. Общата сума за плащане се извършва в брой или по банков път, по някоя от посочените в резервационните условия банкова сметка на „КАКАО ТУРС“. Когато общата сума на резервацията е равна на или надвишава 10 000 лв., плащанията се извършват само чрез банков превод или внасяне по платежна сметка съгласно ЗОПБ.
10. Цената на услугата може да бъде увеличена от „КАКАО ТУРС“, но не по-късно от момента на заминаване, при следните условия:
  - 10.1. увеличаване стойността на транспортните разходи, в т. ч. на горивото;
  - 10.2. увеличаване размера на такси, свързани с ползвани услуги по резервационните условия, като летищни, пристанищни и други такси;
  - 10.3. промяна в обменния валутен курс, относим към резервационните условия, в периода между сключването му и датата на отпътуването;
  - 10.4. нововъзникнали държавни и/или административни такси, които не са били известни на „КАКАО ТУРС“ до момента на заминаването.
11. С настоящите общи условия, „КАКАО ТУРС“ уведомява, че прехвърляне, промяна или анулация на tailor-made пътуване е възможно само след положително становище на „КАКАО ТУРС“ с оглед индивидуалното изготвяне на пътуването и обвързването му с поддоставчици по отношение на транспорт, настаняване, изхранване, посещение на туристически обекти и др.
12. „КАКАО ТУРС“ уведомява клиента за задължителните и доброволните застраховки, които са необходими за пътуването. В случай че клиентът няма застраховка срещу допълнително заплащане може да възложи на „КАКАО ТУРС“ да го снабди с такава в разумен срок преди датата на отпътуване.
13. Клиентът е задължен предварително да се информира от официалната страница на държавата, която предстои да посети и която може да открие в сайта на МВНР [www.mfa.bg](http://www.mfa.bg) относно актуалната публична информация, която го касае за посещението и престоя му.
14. Всички данни, които следва да бъдат предоставени на „КАКАО ТУРС“ от клиента трябва да бъдат коректни, тъй като в случай на неточност, която възпрепятства пътуването на клиента, „КАКАО ТУРС“ не носи отговорност.
15. В случай на необходимост от по-съществени промени по резервацията и/или резервационните условия, „КАКАО ТУРС“ уведомява клиента, след което последният може или да потвърди промените, или да анулира резервацията. В настоящата точка „КАКАО ТУРС“ визира промени, които настъпват преди изпълнение на tailor-made индивидуално пътуване.
16. Клиентът се задължава да спазва законите на страната, за която пътува, както и да напусне държавите, включени в пътуването както е предвидено в резервационните условия, в противен случай, всички произтичащи последици са за негова сметка и „КАКАО ТУРС“ не носи отговорност за разходите и формалностите, свързани с връщането му в България.

### РАЗДЕЛ 3 ТУРИСТИЧЕСКИ ПАКЕТ ЗА ГРУПОВИ ПЪТУВАНИЯ

17. Клиентът приема резервацията и подписва резервационни условия за туристически пакет преди започване на изпълнението на туристическия пакет, с което се уреждат отношенията между него и „КАКАО ТУРС“.
18. В резервационните условия по т. 16 се посочват всички характеристики, условия и срокове свързани с пътуването, като клиентът носи лична отговорност в случай че не предостави коректна/вярна информация и това доведе до невъзможност за пътуване (вкл. недопускане до полет, влизане в страна с визов режим, настаняване и други).
19. „КАКАО ТУРС“ се задължава да предоставя ясна и публична информация за минималния брой лица, които са необходими, за да може да бъде изпълнен туристическия пакет.
20. „КАКАО ТУРС“ се задължава да предостави на клиента информацията по чл. 82 от Закона за туризма преди потвърждение на резервация и подписване на резервационните условия. В случай че страните подпишат резервационните условия ще бъде счетено, че клиентът е запознат с информацията по чл. 82 от Закона за туризма.
21. Клиентът има право да прехвърли правата и задълженията си по резервацията за туристически пакет с „КАКАО ТУРС“ на друго лице, което отговаря на всички изисквания, приложими към резервационните условия, след като е отправил по имейл до „КАКАО ТУРС“ поне 14 (четиринадесет) дневно предизвестие преди започване на изпълнение на туристическия пакет.
- 21.1. Клиентът, който прехвърля, и лицето, на което се прехвърля резервацията за туристически пакет, са солидарно отговорни за заплащане на цялата или оставащата част от сумата съгласно резервационните условия, както и по отношение на всички допълнителни такси, налози и други допълнителни разходи, произтичащи от прехвърлянето.
- 21.2. „КАКАО ТУРС“ информира клиента за всички разходи и допълнителни условия по прехвърлянето, които са обвързани с данни за транспорт, настаняване, изхранване и т.н.
- 21.3. „КАКАО ТУРС“ изготвя и предоставя на лицето, на което е прехвърлена резервацията за туристически пакет резервационни условия, които той да попълни и потвърди.
22. Редът и условията за евентуалното увеличаване на общата сума за плащане на туристическия пакет, което е възможно при настъпване на условия, които са предпоставка за това, са уредени в чл. 87 от Закона за туризма.
23. „КАКАО ТУРС“ може едностранно да прави незначителни промени по резервацията и резервационните условия с клиента, в случай че това би било благоприятно за клиента.
24. В случай на необходимост от по-съществени промени по резервацията и резервационните условия, „КАКАО ТУРС“ уведомява клиента, след което последният може или да потвърди промените, или да анулира резервацията. В настоящата точка „КАКАО ТУРС“ визира промени, които настъпват преди изпълнение на туристическия пакет.
25. Общата сума за плащане на туристическия пакет се извършва в брой или по банков път, по посочената в резервацията банкова сметка. Плащанията на стойност над 10 000 лв. се извършват само по банков път.
- 25.1. Клиентът заплаща депозит в размер посочен от „КАКАО ТУРС“ в срок до 3 (три) дни след потвърждение на резервацията и резервационните условия.
- 25.2. Остатъкът от плащането се заплаща от клиента преди датата на отпътуване съгласно упоменатия в договора срок.
26. „КАКАО ТУРС“ се задължава да придвижи общата сума за плащане към крайните доставчици на услугите или към туроператора, който предоставя пакета.
27. В общата цена за туристическия пакет е включено възнаграждение на „КАКАО ТУРС“ за организиране и изпълнение на туристическия пакет.
28. За всички останали въпроси, които не са уредени в настоящите общи условия и касаещи туристическите пакети се прилагат разпоредбите на Закона за туризма.

### РАЗДЕЛ 4 ВИЗИ

29. За пътувания в държави, за които се изискват визи за български граждани, „КАКАО ТУРС“ предоставя на клиента публично достъпната информация към датата на приемане на резервационните условия. При изрично писмено упълномощаване от страна на клиента и заплащане на допълнителна цена, „КАКАО ТУРС“ може да подготви и внесе документите на клиента в съответните консулски служби и то в случай че няма изискване от Консулството за задължително лично явяване на интервю, подаване на документите и получаването на готовата виза.
- 29.1. Страните се съгласяват, че „публично достъпна информация“ по т. 29 е тази информация касаеща визовия режим на конкретна държава и която е публикувана на официалната страница на компетентните органи на съответната държава, като „КАКАО ТУРС“ не носи отговорност в случай че на лицето не се издаде виза поради пропуск, който е възникнал по причина на компетентните органи на държавата, за която е необходима визата.

**29.2.** В случай че има изискване за лично явяване, клиентът извършва самостоятелно всички необходими правни и фактически действия и предоставя на „КАКАО ТУРС“ изискуемите документи. Не представянето на документи от клиента, неплащането на таксите за визата и/или неявяването в Консулството на лично интервю, ако то е необходимо, се счита за отказ от пътуването по вина на клиента.

**29.3.** В случай на неизпълнение от страна на клиента по т. 29.2., изр. 2ро от настоящите общи условия, „КАКАО ТУРС“ има право да задържи получената сума от клиента за извършеното съдействие във връзка с получаването на виза.

**29.4.** Издаването на визи за съответната държава е от компетентността единствено на съответното Консулство и не се гарантира, нито се носи отговорност от „КАКАО ТУРС“. В случай на отказ от страна на Консулството, внесените от клиента такси за изготвяне на виза ще бъдат задържани съобразно изискванията на консулството.

**30.** „КАКАО ТУРС“ изпраща на клиента публично достъпната информация за паспортните и визовите изисквания, включително приблизителни срокове за получаване на визи и информация относно здравните изисквания на избраната за пътуване държава, която е публикувана на официалната страница на конкретната държава, като не носи отговорност в случай на пропуск в обявената информация.

**31.** В случай на настъпване на промяна в информацията по т. 30 от настоящите общи условия, която не е била сведена до знанието на „КАКАО ТУРС“, както и която не е съобщена и/или публично оповестена, за да може в разумен срок „КАКАО ТУРС“ да се запознае с нея, за да предупреди клиента, а тази промяна е довела до забавяне и/или невъзможност за пътуване на клиента, то „КАКАО ТУРС“ не носи отговорност.

## РАЗДЕЛ 5

### ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

**32.** С настоящите общи условия се определят основните права и задължения на страните. В случай на организиране на tailor-made пътуване, страните могат да уговорят и допълнителни условия помежду си.

**33.** „КАКАО ТУРС“ се задължава да:

**33.1.** предостави на клиента достатъчно информация касаеща пътуването му (визов режим, застраховане, здравни изисквания, транспорт и настаняване) в разумен срок преди датата на отпътуване, като информация, която не е била обявена публично от компетентните органи на държавата-дестинация/крайните доставчици на услуги, на клиента поне 7 (седем) дни преди датата на отпътуването, е информация, за която „КАКАО ТУРС“ е нямало възможност да знае и да предостави на потребителя-клиент;

**33.2.** предостави туристическа/посредническа услуга в съответствие с резервационните условия;

**33.3.** предложи на клиента сключването на застраховка „Помощ при пътуване“ от името и за сметка на лицензиран застраховател при пътувания извън страната. Тази застраховка не се сключва, когато клиентът представи пред „КАКАО ТУРС“ валидна полица за сключена дългосрочна застраховка „Помощ при пътуване“, чийто период на валидност обхваща и периода на резервацията за конкретното пътуване. В последния случай „КАКАО ТУРС“ прилага копие от застрахователната полица към договора.

**33.4.** извършва добросъвестно поетите от него задължения и да се съобразява с разпоредбите на Закона за туризма;

**33.5.** предоставя информация относно полетна информация, разписания на транспортни средства, работа на летища, гари и други, обстановка в посещаваната държава и т.н., която е била обявена публично на официалните страници на всяко от изброените места.

**34.** „КАКАО ТУРС“ има право да:

**34.1.** получи възнаграждение за изпълнение на услугите съгласно резервацията и резервационните условия между него и клиента в срок и по начин съгласно настоящите общи условия;

**34.2.** изисква и получи от клиента информация в цялост, която да му послужи да изпълни задълженията си съгласно настоящите общи условия и резервационните условия с клиента;

**34.3.** анулира резервация на клиента, в случай че последният не изпълни в срок задълженията си съгласно настоящите общи условия, резервацията и резервационните условия с него, както и в случай на извънредно положение, в която и да е от държавите, в които клиента ще пътува, в случай че има опасност за него. Ако клиентът декларира, че поема отговорност и приема да осъществи пътуването на свой риск, „КАКАО ТУРС“ има право да не го анулира, ако реализирането му е възможно;

**34.4.** претендира заплащане на извънредни допълнителни такси и разходи, заплатени от него, когато това е било необходимо, за да може клиента да се възползва от услугата, в случай на извънредни обстоятелства след започване изпълнението ѝ.

**35.** Клиентът се задължава да:

**35.1.** заплати изцяло и в срок всички договорени услуги.

**35.2.** При пътувания извън България да си осигури необходимите лични документи (редовен задграничен паспорт и/или лична карта), оформени в съответствие със законите на посещаваната страна и на Република България, със съответната валидност към крайната дата на пътуване, отговаряща на изискванията на посещаваните страни.

**35.3.** Ако се касае за пътуване извън България, клиентът няма навършени 18 години и пътува без родителите си, да бъде осигурена нотариално заверена декларация от двамата родители, че са съгласни със заминаването му в посочената страна на посочената дата. Ако малолетният/непълнолетният пътува заедно с един от родителите си е необходимо той да притежава нотариално заверено съгласие от другия родител. В случай, че това не е изпълнено или декларацията е неправилно попълнена или заверена, то това се счита за отказ от пътуването по вина на клиента. Едновременно с това „КАКАО ТУРС“ няма задължение да забавя провеждането на програмата за останалите пътуващи и не дължи неустойка на клиента за непровеждане.

**35.4.** спазва законите на страната, за която пътува, както и да напусне държавите, включени в пътуването, заедно с туристическата група, към която е включен, в противен случай, всички произтичащи последици са за негова сметка и „КАКАО ТУРС“ не носи отговорност за разходите и формалностите, свързани с връщането му в България.

**35.5.** поеме изцяло имуществена/неимуществена отговорност при нанесени от него материални щети на хотели, превозни средства и на трети лица като заплати за всички имуществени/неимуществени вреди.

**35.6.** премине съответна профилактика съгласно международните медицински изисквания при пътувания и престой в държави с повишен риск от инфекциозни заболявания или за които има поставени изрични условия в тази връзка;

**35.7.** да съобщи в момента на записване на пътуване и приемане на резервацията, когато той или друго лице по резервационни условия е лице с увреждания или с намалена подвижност, което изисква специални мерки, за да може „КАКАО ТУРС“ да предприеме необходимите мерки, съгласно изискванията на българското и международното законодателство, тъй като в противен случай „КАКАО ТУРС“ не носи отговорност за невъзможност за осъществяване на пътуването или за неудобства и затруднения в тази връзка.

**36.** Клиентът има право да:

**36.1.** получи точно изпълнение по отношение на сключените с „КАКАО ТУРС“ резервация и резервационни условия и без едностранни промени от страна на „КАКАО ТУРС“, освен в случай на непреодолима сила, която е причина за това, и с това си действие „КАКАО ТУРС“ ще постави в безопасност клиента;

**36.2.** получи пълна информация от „КАКАО ТУРС“ относно пътуването си;

**36.3.** заяви писмено промени в резервацията и/или резервационните условия в разумен срок, но не по-късно до 5 (пет) дни преди датата на отпътуването. „КАКАО ТУРС“ запазва правото си да откаже промени по резервацията, в случай че това е невъзможно или би било предпоставка за анулиране на пътуването и/или на транспорт, настаняване, изхранване или др. – част от него.

## РАЗДЕЛ 6

### ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА. ОТГОВОРНОСТ. НЕУСТОЙКИ

**37.** По отношение на прекратяване на резервационните условия с „КАКАО ТУРС“ се прилагат действащите разпоредби на Закона за туризма.

**38.** „КАКАО ТУРС“ има право да откаже и анулира резервацията, без да носи никаква отговорност, ако клиентът не извърши депозитното и/или окончателно плащане в установения срок.

**39.** „КАКАО ТУРС“ не носи отговорност в случаите когато:

– клиентът не се яви или закъснее, което доведе до недопускането му в превозното средство (това касае случаите при пътуване със самолет, автобус, влак, кораб и всякакъв друг вид пътнически транспорт с редовен, фиксиран и/или предварително обявен график за осъществяване на пътуването);

– настъпва промяна в расписанието и/или маршрута на превозното средство след вече издаден билет;

– превозвачът анулира частично или изцяло услугата си (вкл. непосредствено преди часът за отпътуване);

– закъснение или изменение в графика на превозвача доведе до нарушение в маршрута и осъществяване на цялостната програма (вкл. при прекачване и последващо транспортиране);

– е установена загуба и/или нанесени щети на багаж независимо вида транспорт, с който е осъществено пътуването;

– е налице дублиране на резервацията по вина на превозвач или хотелиер;

– клиент не се яви в мястото за настаняване или се яви в по-късен ден от предварително резервирания;

– е налице забавяне в настаняването в следствие на вътрешната организация в мястото за настаняване;

– мястото за настаняване не предоставя на клиента предварително заплатеното помещение, но въпреки това той приема самоинициативно новите условия;

– мястото за настаняване не отговаря на очакванията на клиента, които не са част от предварително договорените условия (стаята не е на конкретен етаж, с/без гледка и т.н.);

– поради по-малкия брой туристи в мястото за настаняване изхранването е организирано по меню вместо предварително обявеното и заплатено на шведска/блок маса;

– закъснение/анулация на пътуването от страна на превозвач е довело до невъзможност за осъществяване на трансфер, което води до анулирането на трансфера;

– шофьорът изпълняващ трансфера закъснее или не се яви и клиентът самоинициативно намира алтернативно превозване;

– клиентът не е на указаното място и час за среща с шофьора на трансфера, което води до анулирането му;

– трансферният автомобил е с по-малки размери от обявеното и/или не отговаря на броя пътници и обем багаж, но въпреки това клиентът приема самоинициативно новите условия;

– клиентът получи по-нисък клас нает автомобил от резервирания по вина на доставчика на тази услуга, но въпреки това той приема самоинициативно новите условия;

– клиентът не разполага с кредитна карта, гарант за наемане на автомобил, което води до анулиране на услугата;

– клиентът извърши нарушения във връзка и по повод използването на наетия автомобил и му бъдат съставени актове за глоби;

- клиентът не се яви или закъсне, което може да доведе до анулиране на допълнителни екскурзии и мероприятия, съответно достъпът му до туристически обекти;
- поради настъпване на конкретно събитие (смърт, неодобрение за отпуск, болест, развод) доведе до искане на промяна на дата за отпътуване, но в конкретния случай е невъзможно;
- настъпи извънредно положение в една или няколко държави – част от маршрута на клиента.

**40.** При всички случаи когато клиент не се яви за отпътуване по негова вина или не заплати в срок общата сума за пътуването – tailor-made или туристически пакет, „КАКАО ТУРС“ има право да задържи като неустойка таксата за организиране на пътуването. В случай че тази такса клиентът не е заплатил към момента на отказа си от пътуване, „КАКАО ТУРС“ предявява за заплащане на неустойката по съдебен ред.

#### РАЗДЕЛ 7 РЕКЛАМАЦИИ

**41.** Рекламации на клиента, свързани с качеството на заплатените услуги, в т.ч. условия в настаняване, изхранване и транспортиране, трябва да бъдат предявени от него на място пред крайния доставчик на услугата/те и/или негов представител. В случай, че изискванията на клиента не бъдат удовлетворени, последният трябва да изиска от отговорно лице, съставянето на място на протокол, върху който фигурира име, подпис и печат на отговорното лице. В срок от 14 календарни дни след крайната дата на пътуването, клиентът, трябва да представи по имейл или в офиса на „КАКАО ТУРС“, писмена рекламация, като приложи към нея съставеният констативен протокол на място, екземпляр от договора, документи удостоверяващи направените от него плащания.

**42.** В случай, че клиентът не е предявил рекламацията по описания начин, неговите претенции няма да се приемат и разгледат от страна на „КАКАО ТУРС“.

**43.** „КАКАО ТУРС“ се задължава в срок от 30 дни след получаване на рекламацията да даде своето писмено становище по нея. В случай че клиентът – подал рекламацията не е посочил имейл или адрес за контакт и не посети офиса на „КАКАО ТУРС“ в горния срок за предоставяне на становище, същото ще се счита връчено редовно.

#### РАЗДЕЛ 8 ДРУГИ УСЛОВИЯ

**44.** С подписване на резервацията и резервационните условия, клиентът дава своето изрично съгласие личните данни предоставени на „КАКАО ТУРС“ във връзка с резервацията и резервационните условия да бъдат обработвани и съхранявани съгласно правилата на Закона за защита на личните данни, както и да бъдат предоставяни на трети лица когато предоставянето е необходимо за изпълнение на туристическата услуга или за събиране на вземания на „КАКАО ТУРС“. С подписване на резервацията и резервационните условия клиентът дава своето изрично съгласие личните данни предоставени на „КАКАО ТУРС“ във връзка с тях да бъдат да бъдат трансферирани във всяка държава, включително извън ЕС, когато това е необходимо за изпълнение на туристическата услуга.

**45.** Разпоредбите на настоящите общи условия се прилагат за уреждане на отношенията между „КАКАО ТУРС“ и клиента, доколкото не е предвидена друга разпоредба в договора между страните. За всички неуредени въпроси и хипотези се прилага Закона за туризма.

**46.** Всички спорове по изпълнението на настоящите общи условия, резервационните условия и договора за пътуване ще се решават по взаимно съгласие на страните, а ако такова не бъде постигнато от компетентния български съд. Страните уговорят по смисъла на чл. 117 от ГПК местна подсъдност – гр. София.

*Настоящите общи условия са приети от „КАКАО ТУРС“ ЕООД и изготвени в съответствие със действащите разпоредби на Закона за туризма и българското законодателство.*

*(Последно изм. 01.10.2023 г.)*

Дата:

„КАКАО ТУРС“ ЕООД: ..... (Кремена Колчева)

☎ Телефон:

✉ E-mail:

КЛИЕНТ: ..... (.....)

Съгласен съм с описаните общи условия.