

**ОБЩИ УСЛОВИЯ****1. РЕЗЕРВАЦИИ /ЗАПИТВАНИЯ/.**

Резервациите за туристическите услуги, предлагани от ВИ ТРАВЕЛ ООД се извършват лично в офис на ул. Неофит Рилски 28, София 1000 или в агентските бюра, оторизирани от нея, или на уеб-сайтовете на ВИ Травел ООД, които включват: www.vtravel.bg, www.boatsandcruises.com, www.rilamonasteryshuttle.com, www.sofiadaytour.com, www.bulgariashuttle.com, www.vipapartsofia.com, www.bbulgaria.com. Записването се извършва срещу внасяне на депозит или цялата стойност за туристическите услуги и сключен договор, срещу издаден от ТУРОПЕРАТОРА документ за плащане. Всички специфични изисквания и особености на клиентите, които включват медицински проблеми, подвижност, алергии, храна и т.н., е задължително да бъдат обявени при резервацията /записването/.

2. ПЛАЩАНИЯ

Заплащането на туристическите услуги се извършва по следния начин:

– при резервации за туристически услуги, които не включват нощувка: цялата сума за предоставяните услуги се заплаща в момента на резервацията.

– при резервации за туристически услуги, които включват поне една нощувка: 30% депозит в момента на резервацията/записването. Пълно заплащане се дължи не по късно от първия ден предоставянето на туристическата услуга.

В случай на закупуване на самолетни билети, хотелски нощувки и други услуги по специални условия, които не позволяват възстановяване на направените разходи, то пълната сума за тези услуги може да бъде изискана по-рано, за което клиентът ще бъде уведомен писмено по електронен път (E-mail).

При неспазване на посочения ред на заплащане в т.2, заявката се счита за анулирана без предизвестие и ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да удържи 30% неустойка от сумата на услугите от внесеното капаро.

3. ПРОМЕНИ ПО РЕЗЕРВАЦИИ

Промени по резервации след направена вече резервация могат да бъдат правени при условие, че съществува такава възможност – има свободни стаи, места в превозното средство и др. по усмотрение на ТУРОПЕРАТОРА. При такива промени, изискани от клиента, които включват, но и не само: промяна броя на пътниците, на маршрута, броя дни, хотелите, стаите, вида настаняване, посещаваните обекти и други, то ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да заплати такса за всяка промяна както следва:

– при резервации за туристически услуги, които не включват нощувка: 20,00 лв. или 10,00 Евро.

– при резервации за туристически услуги, които включват нощувка: 40,00 лв. или 20,00 Евро.

4. НАЧИН НА ФОРМИРАНЕ НА ЦЕНАТА, ПРОМЕНИ ОТ СТРАНА НА ТУРОПАТОРА

1.Общата /пакетна/ цена е калкулирана на база на: транспортни разходи, в т.ч. гориво, летищни, пристанищни и др. такива такси по договора, хотелиерски, екскурзоводски услуги, хранене и др.

2.Промени.

2.1.Цената може да се промени в случаите на промяна на: стойността на транспортните разходи, в това число и на горивото, размера на такси, свързани с ползваните услуги по договора, обменния валутен курс, в периода между сключването му и датата на отпътуването.

2.2.В този случай увеличението на цената е с не повече от 5% и при не по-малко от 20 дни, следва да съответства на променените разходи, изчислени пропорционално на броя на записаните клиенти.

2.3.ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да направи значителни промени в някоя от съществуващите клаузи на договора – цена с повече от 5%, програма и др., за което потребителят е уведомен преди сключване на договора, или в следствие с писмено споразумение между страните. В този случай КЛИЕНТЪТ има право:

TERMS AND CONDITIONS**1.BOOKING (INQUIRIES)**

Bookings for all tourist services, offered by V travel Ltd., shall be performed personally in the office of the company on 28,Neofit Rilski str., Sofia, Bulgaria or other agent's offices, authorized by V travel Ltd. , or in websites, owned by V travel Ltd., as follows : : www.vtravel.bg, www.boatsandcruises.com, www.rilamonasteryshuttle.com, www.sofiadaytour.com, www.bulgariashuttle.com, www.vipapartsofia.com, www.bbulgaria.com.

A booking is made after an advanced or full payment is done for the tourist services and after a contract is concluded, for which V travel Ltd will issue a payment document . All specific requirements, such as medical problems, disability, allergies, food preferences etc., shall be declared at the time of booking.

2.PAYMENTS

A payment for tourist services shall be held as follows :

-for services, which does not include an overnight, a full amount must be paid at the time of booking.

- for services, which include at least one overnight, 30% advanced payment (deposit) of the full price for the tourist service must be paid at the time of booking. The remaining amount should be paid no later than the first day of tourist service.

In case of purchasing flight tickets, hotel rooms or other services, which require special conditions and which does not allow cost recovery, a full amount for these services could be required earlier, for what customer will be notified in written form by e-mail.

For non-compliance of terms of payment pointed above, booking will be cancelled and V travel Ltd reserves the right to deduct 30% penalty on the amount of services of imported deposit.

3.BOOKING AMENDMENTS

Booking amendments after a reservation is made, can be done on condition that there is possibility (free rooms, available seats etc.) and at discretion of V travel Ltd. For such amendments, required from the client and include, but not only : changing number of passengers, route changes, number of days, hotels and hotel rooms, accommodation type, visited sites etc. THE CUSTOMER is obligated to pay tax for every one as follows :

- bookings for services, which do not include an nights: 20,00 BGN or 10,00 Euro

- bookings for services, which include one or more nights: 40,00 BGN or 20,00 Euro.

4.PRICE CALCULATION, CHANGES BY V TRAVEL LTD

1. The full (package) price is calculated as follows: transportation costs, such as fuel, airport/port fees etc., hotels, guide services, food etc.

2. Changes

2.1. Price changes could be a result from: cost of transportation, such as fuel, taxes, exchange rates, in the period between the agreement is signed and the departure date.

2.2. In this case the price adjustment cannot exceed 5% from the total agreed price and cannot be raised less than 20 days before the departure date. The price adjustment has to be calculated based on the real cost increase and proportionally based on the number of tourists.

2.3. V travel Ltd. reserves the rights to do notable changes in contracts, such as: increase price with more than 5% , tour schedule etc., for which customer is notified before concluding the contract or in written form subsequently. In this case THE CLIENT has the rights to:

ВИ Травел ООД _____

V Travel Ltd.: _____

Подпис на клиента: _____

Customer signature : _____



а/ да приеме промените и да заплати увеличението.
б/ да се откаже от договора, без да дължи неустойка или да му се дължи обезщетение. В този случай ТУРОПЕРАТОРЪТ възстановява в 7 дневен срок платените от КЛИЕНТА суми.
в/ да закупи друго пътуване от ТУРОПЕРАТОРА, за което ще му бъдат приспаднати внесените до момента суми.

5. АНУЛАЦИИ

ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да се откаже от договора или да го преотстъпи на друго лице както следва:

- A. При резервации за туристически услуги, които не включват нощувка:
- до 72 часа преди началната дата на отпътуване на ПОТРЕБИТЕЛЯ се възстановяват всички платени суми с изключение на административна такса 20,00 лв. или 10,00 Евро за всяка отделна резервация.
 - при по-малко от 72 часа от датата на отпътуването – внесената до момента сума не се възстановява.
- B. При резервации за туристически услуги, които включват нощувка:
- до 15 дни преди началната дата на предоставяне на туристическата услуга на ПОТРЕБИТЕЛЯ се възстановяват всички платени суми с изключение на административна такса 40,00 лв. или 20,00 Евро за всяка резервация и всички заплатени до момента от туроператора услуги по специални условия към доставчици, които не позволяват анулиране към дадения момент.
 - при по-малко от 15 дни – капарото /депозитът, авансовото плащане/ не се възстановява.
 - при по-малко от 72 часа от датата на отпътуването – внесените до момента суми не се възстановяват.

Анулацията се прави лично от ПОТРЕБИТЕЛЯ подписал договора и на мястото, където договора е подписан или по E-mail.

6. РЕКЛАМАЦИИ

1. КЛИЕНТЪТ следва да уведоми незабавно на място доставчика на услугите и посредством телефон ВИ Травел ООД /ТУРОПЕРАТОРА/ за възникнали проблеми при предоставянето на договорените туристически услуги. ТУРОПЕРАТОРЪТ или неговият местен представител са длъжни в най-кратък срок от подаване на рекламация да предприемат необходимите мерки за удовлетворяване исканията на клиента.
2. Ако това се окаже невъзможно и потребителят не е удовлетворен в своите искания, то той трябва да изиска от представител на туроператора или на обслужващата фирма съставянето на констативен протокол с неполучените услуги, или заниженото им качество, подписан от двете страни. При липса на такъв протокол, туроператорът не гарантира благоприятен изход на направената рекламация. Направеният протокол се представя лично на ТУРОПЕРАТОРА или се изпраща по пощата с обратна разписка, най-късно в 7 дневен срок след приключване на пътуването.
3. ТУРОПЕРАТОРЪТ е длъжен да даде писмен отговор по направената рекламация в едномесечен срок от получаването ѝ.
4. С оглед на това, че сключените договори с потребителите са индивидуални, то и направените рекламации също са само индивидуални. Груповите рекламации ще бъдат оставяни без последствие.

7. ОТГОВОРНОСТ НА ТУРОПЕРАТОРА

ТУРОПЕРАТОРЪТ отговаря за изпълнението на условията по договора. Размерът на обезщетението за вреди, нанесени на потребителя от туроператора при неизпълнение – цялостно и частично на съответната програма, не може да надхвърля еднократният размер на стойността на заплатените услуги.
ТУРОПЕРАТОРЪТ не отговаря за вреди, причинени от неизпълнение или неточно изпълнение на договора, които се дължат на потребителя, на действия на трето лице, несвързано с изпълнението на договора или

a/ accepts changes and pay the surcharge;
b/ cancel the agreement without penalty and without a compensation on behalf of the Touroperator. In this case V travel Ltd. must refund the paid amount within 7 days in full.
c/ to book other tour from V travel Ltd, for which THE CLIENT will receive a credit for the amount paid.

5. CANCELLATION POLICY:

The CLIENT/CUSTOMER may cancel or change the name of the customer of the current agreement as follows:

- A. Reservations of travel services, without overnight accommodation:
- 72 hours or less before the beginning of the scheduled services - the Customers are entitled to a full refund, except an administration fee of 20 BGN or 10 EUR for each reservation.
 - 72 hours or less before the scheduled beginning of the services to the Customers – the paid amount will not be refunded.
- B. Reservation of travel services with overnight accommodation:
- 15 days or less before the scheduled beginning of the services Customers are entitled to a full refund, except an administration fee of 20 BGN or 10 EUR for each reservation and all paid amounts for services, subject to special cancellation conditions by third party providers, which do not allow a free cancellation at this moment.
 - 15 days or less before the scheduled beginning of the services – the deposit will not be refunded.
 - 72 hours or less before the scheduled beginning of the services – the amount paid will not be refunded.

Cancellations are accepted in writing and can be done only by the CUSTOMER, who signed the contract in the place, where it is signed or via email.

6. COMPLAINTS:

1. All complaints related to V Travel services must be communicated immediately on the spot to the local service provider and to V Travel Ltd. by telephone. The TOUROPERATOR or his local representative have to take all possible measures in the shortest delay after the complaint is received in order to fulfill the customer requirements.
2. In case providing the required services is not satisfactory to the client, a complaint related to V Travel services must be presented in a written way (info@vtravel.bg), by post or e-mail to V Travel Ltd. not later than 7 days after the final date of the agreed travel service is delivered. The customer must attach a written protocol signed by a V Travel representative or signed by a V Travel contractor or supplier on the spot of the service delivered. In case such signed protocol is not provided, the TOUROPERATOR may not take the complaint into consideration.
3. The TOUROPERATOR has to produce a written reply to the filed complaint not later than 1 month after the reception of the complaint.
4. All complaints must be personal as all agreed services are personal. Group complaints may not be taken into consideration.

7. TOUROPERATOR LIABILITY

V travel is liable for the execution of the terms of the agreement. The tour operator liability to pay compensation and the amount of the compensation payable by the tour operator will be limited to the amount paid for the provided services.
V travel is not responsible for circumstances beyond their control that may prevent the achievement of their responsibility for providing the agreed services, circumstances by third parties, unforeseen circumstances or force majeure circumstances such as:

ВИ Травел ООД _____

V Travel Ltd.: _____

Подпис на клиента: _____

Customer signature : _____



непреодолима сила или непредвидимо събитие или форсмажорно обстоятелство:

- произшествия, които възпрепятстват движението и предизвикват закъснение;
- непредсказуеми забавяния при пътното движение;
- форсмажорни климатични условия;
- изпълнение на разпореждания на официалните власти – полиция и др;
- вандалски, терористични, стачни и др подобни действия;
- проблеми, породени от други клиенти;
- други действия на трети лица, които възпрепятстват нормалното предоставяне на услугите.

ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност при връщане на турист от гранични власти и не възстановява сумата за пътуването, както и направените от него разходи за връщането му.

ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за последствията, породени от неспазване на законите на дадена държава от страна на туриста, независимо дали той е запознат с тях или не.

8. ЗАСТРАХОВКИ, ИМИГРАЦИОННИ И ДР. ФОРМАЛНОСТИ

ТУРОПЕРАТОРЪТ има сключена застраховка съгласно член 42 от Закона за туризма, покриваща отговорността ѝ за причинени вреди, вследствие неразплащане със своите контрагенти, включително и при неплатежоспособност и несъстоятелност при условията на застрахователна полица № 7500160000113 на ЗАД "Групама", валидна до 17.05.2017 год.

При пътуване извън България в цената на пътуването е включена задължителна застраховка за медицински разходи и репатриране вследствие на злополука или акутно заболяване със застрахователно покритие от 2000 Евро за чужбина. Лицата над 65 год. възраст доплащат завишението на застраховката, според таблиците. При желание от страна на клиента и срещу съответното допълнително заплащане, може да се сключи застраховка с по-голямо покритие.

Внимание: при пътувания в България Вие нямате сключена допълнителна здравна осигуровка. Вие можете да сключите по Ваше желание допълнителна здравна застраховка, за която ще ви предоставим цена.

Документи и формалности. За чужди граждани отговорност на всеки пътуващ е да се увери, че притежава валиден паспорт или лична карта, а които ще бъде допуснат до страната, в която се провежда съответната екскурзия.

Необходими документи за български граждани:

- за страните от ЕС – валидна лична карта и/или задграничен паспорт, медицинска застраховка и необходимия минимум дневни пари за съответната страна. За деца до 18 год., пътуващи без родителите си или само с един родител се изисква нотариално заверено разрешение/пълномощно от родителя/родителите детето да напусна границите на България и да участва в пътуването.
- за Сърбия, Македония, Черна гора - валидна лична карта и/или задграничен паспорт.
- за страните, с които България е във визов режим, се предоставя допълнителна информация за всеки конкретен случай.

9. ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Настоящият договор се състави и подписа в два еднообразни екземпляра – по един за всяка от страните. Всички възникнали спорове се решават на добра воля. В противен случай – съгласно законовите разпоредби на Република България.

- Road or other accidents causing delays to the vehicle;
- Unforeseen traffic delays;
- exceptional or severe weather conditions;
- compliance with requests of the police or other official authorities;
- vandalism and terrorism;
- industrial action by third parties;
- problems caused by other customers;
- road closures due to local fiestas or other events, other third-party actions that deter the normal provision of services.

V travel is not responsible if the tourist is returned by the border control and does not refund the amount paid for the travel services and the additional expenses made.

V travel is not responsible for any consequences following the failure of the tourists to comply with the laws of the country, no matter if he/she is aware of them.

8.INSURANCE, IMMIGRATIONS ETC. FORMALITIES

V travel Ltd has an insurance according to article 42 of Law of tourism, covering its responsibilities for caused damages, related to payments, including insolvency and bankruptcy according to the terms and conditions of insurance policy № 7500160000113 of Groupama Group, valid till 17.05.2017.

In case of travelling outside Bulgaria, in the package tour price is included a compulsory insurance for medical expenses or acute sickness with a maximum insurance coverage of 2000 euro per person. Persons aged 65 or more have to pay an insurance surcharge, according to the insurance company tariffs and policy. Upon request and after a surcharge is paid, an insurance with bigger coverage can be obtained (concluded).

Attention: when travelling in Bulgaria (except mountain hiking tours), you do not have additional insurance. Upon request you can obtain an insurance for which a price will be given to you.

Documents and formalities. Foreign visitors in Bulgaria have their own responsibility to possess a valid passport or ID card, allowing them to enter the country, in which the tour is held.

Necessary documents for Bulgarian citizens :

- for EU countries – valid ID card/passport, medical insurance and necessary minimum daily amount of money required by the relevant country. Children, under the age of 18, travelling without or with only one of their parents, must have a notary sealed permission to travel outside Bulgaria and to participate in the tour.
- for Republic of Serbia, FYROM and Montenegro – valid ID card or passport.
- for countries, which require visa, additional information will be provided for every particular tour.

9.TRANSITIONAL AND FINAL PROVISIONS

The present contract is signed in duplicates – one for each party. All disputes shall be resolved by good will or otherwise – according to the Laws of Republic of Bulgaria.

ВИ Травел ООД _____

V Travel Ltd.: _____

Подпис на клиента: _____

Customer signature : _____