

Правила и условия за пътуване

Настоящите общи условия („Общи условия“) важат за отношенията между Вас („Вие“ или „Клиент“) и OY SRG Finland AB („Ние“ или „Нас“), операторът на този портал за резервации bg.gotogate.com (наричан по-долу „Портал“). Трябва да прочетете внимателно тези Общи условия, преди да използвате портала. Като използвате портала, Вие се съгласявате с тези Общи условия. Ако не приемете тези Общи условия, Ви приканваме да се въздържате от използване на портала и да излезете от уебсайта.

Ако закупите пакетно туристическо пътуване, което е обхванато от Закона за пакетните туристически пътувания, (2018: 1217), важат само Приложение 1 и Глава 8 от настоящите Общи условия (последното само ако една или повече от нашите собствени услуги са включени във Вашето пакетно туристическо пътуване).

Трябва да имате навършени 18 години и да сте частен потребител, за да можете да правите резервации през портала. Частният потребител за разлика от фирмения е физическо лице, което извършва законна трансакция предимно с цел, различна от търговската му дейност или действията му на самонаето лице.

Операторът на портала и Ваш договорен партньор за ползване на портала е:

OY SRG FINLAND AB (Gotogate)

PL 720

00101 HELSINKI-FINLAND

имейл: customerservice@Gotogate.support

тел.: 35 924 372 625

Общите условия са изложени както следва:

Съдържание

1. ОБХВАТ НА ОБСЛУЖВАНЕТО
2. ПРОЦЕС НА РЕЗЕРВИРАНЕ И ИНФОРМАЦИЯ ЗА ВРЪЗКА
3. ПОСРЕДНИЧЕСТВО ПРИ ПОЛЕТИ
4. ПОСРЕДНИЧЕСТВО ПРИ РЕЗЕРВАЦИИ ЗА ХОТЕЛ
5. ПОСРЕДНИЧЕСТВО ПРИ РЕЗЕРВАЦИИ НА АВТОМОБИЛИ ПОД НАЕМ
6. СПЕЦИАЛНИ РАЗПОРЕДБИ ЗА ПОСРЕДНИЧЕСТВО ПРИ РЕЗЕРВИРАНЕ НА НЯКОЛКО УСЛУГИ
7. ИНФОРМАЦИЯ ЗА РАЗПОРЕДБИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С ПАСПОРТИ, ВИЗИ И ЗДРАВЕОПАЗВАНЕ
8. НАШИТЕ СОБСТВЕНИ УСЛУГИ
9. ТАКСИ И ПЛАЩАНЕ
10. ЖАЛБИ
11. ПРАВА НА КЛИЕНТИТЕ СЪГЛАСНО РЕГЛАМЕНТИТЕ НА ЕС
12. ОТГОВОРНОСТ
13. ПРИЛОЖИМО ПРАВО И РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ
14. ЗАЩИТА НА ДАННИ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 – ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПАКЕТНИ ТУРИСТИЧЕСКИ ПЪТУВАНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 – ТАКСИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНА ПОМОЩ

1. ОБХВАТ НА ОБСЛУЖВАНЕТО

1.1. Посредничество при туристически услуги

1.1.1. Във връзка с услугите за полети, хотел, застраховки и автомобили, предлагани през портала (наричани общо „Туристически услуги“), действаме изключително в ролята на посредник. За тази цел нашата роля и задължения се ограничават до посредничество за туристически услуги, които ще се предоставят от трети страни, като например авиокомпаниите, туристически оператори, хотели, застрахователи, компании за наем на автомобили или други доставчици на услуги (наричани по-долу „Доставчик на услуги“).

1.1.2. Следователно договорът за действителното предоставяне на туристически услуги (напр. договор за транспорт, договор за застраховка, договор за наем на автомобил) се сключва директно между Вас и съответния доставчик на услуги. Ние не сме съпродавачи на туристическите услуги и не сме страна по договорните отношения между Вас и доставчика на услуги.

1.1.3. Като използвате портала, за да купувате туристически услуги, Вие ни упълномощавате да посредничим със съответния доставчик(ци) на услуги от Ваше име, включително и при плащането на тези туристически услуги, за да се погрижим за осъществяването на трансакцията между Вас и доставчик(ците) на услуги. Цената на действителните туристически услуги може да включва комисионна за услугите, които предлагаме като посредник в договора между Вас и съответния доставчик на услуги.

1.1.4. Отговорността за действителното изпълнение на туристическите услуги, предлагани през портала, се поема изключително от съответния доставчик на услуги. Като посредник ние не носим никаква отговорност за туристическите услуги, предлагани от доставчиците на услуги, и не даваме гаранции (нито изрични, нито подразбиращи се) относно пригодността или качеството на туристическите услуги, за които посредничим чрез портала. Всички жалби относно изпълнението или неизпълнението на туристическата услуга трябва да се адресират до съответния доставчик на услуги.

1.1.5. Ако има възможност да заявявате специални желания (напр. специални ястия, съдействие за хора с увреждания или места за деца) при резервиране на услуги, ние ще предадем искането Ви на съответния доставчик на услуги. Въпреки това не поемаме отговорност, че доставчикът на услуги ще може в действителност да изпълни тези желания.

1.2. Нашите собствени услуги

Освен посредничество при туристически услуги, както е посочено в раздел 1.1 по-горе, има допълнителни услуги (различни от туристическите услуги), които предлагаме през портала и за които ние носим отговорност. За предоставянето на тези допълнителни услуги Вие влизате в директни договорни отношения с нас. Във всеки случай ние изрично Ви информираме дали и до каква степен тези услуги са наши собствени, а не услуги на трети страни, за които посредничим.

Нашият пакет от услуги се променя периодично. Някои от собствените ни услуги са описани в раздел 8. Подробно описание на всички допълнителни услуги, които не са включени в тези Общи условия, както и информация за таксите и специфичните за тях срокове и условия при резервиране и употреба, ще Ви бъдат предоставени в хода на процеса на резервиране.

1.3. Приложими договорни условия

1.3.1. Тези Общи условия са валидни за посредничество при туристически услуги съгласно раздел 1.1, както и за изпълнение на собствени услуги съгласно раздел 1.2.

1.3.2. При споразумение между Вас и съответния доставчик на услуги (раздел 1.1.2) важат общите условия, посочени от съответния доставчик на услуги (напр. условия на превоз, условия за прехвърляне, условия за застраховане и др. подобни). Тези Общи условия на съответния доставчик на услуги ще Ви бъдат предоставени в хода на процеса на резервиране. Тъй като общите условия на доставчика на услуги може да включват разпоредби, свързани с отговорност, отмяна, промяна на резервацията или възстановяване на суми (ако е приложимо), както и други ограничения, Ви съветваме да ги прочетете внимателно.

2. ПРОЦЕС НА РЕЗЕРВИРАНЕ И ИНФОРМАЦИЯ ЗА ВРЪЗКА

2.1. По време на процеса на резервиране Ви предоставяме технически средства, с помощта на които можете да установявате грешки във формулярите и да ги коригирате преди изпращане на заявката за резервиране. Приканваме Ви да проверите дали всички данни са правилно въведени, преди да подадете заявката за резервиране. Евентуални искания за промяна могат да доведат до значителни допълнителни разходи.

2.2. Може да се наложи да се свържем с Вас в случай на последващи промени в закупени от Вас туристически услуги. Трябва да предоставите точна информация за връзка, например телефон и имейл адрес. Трябва непрекъснато да следите за съобщения, изпратени от нас.

Ваша е отговорността да осигурите условия за получаване на съобщенията от нас. Не носим отговорност, ако не получите съобщение от нас поради обстоятелства извън нашия контрол, включително, но не само: (i) ако сте ни предоставили неправилен имейл адрес; (ii) ако настройките Ви за имейл не позволяват получаването на имейл от нас; или (iii) ако настройките Ви за имейл приемат нашия имейл като нежелана поща.

3. ПОСРЕДНИЧЕСТВО ПРИ ПОЛЕТИ

3.1. Сключване на договор и промени в цените

3.1.1. След като подадете искането за резервация, ние потвърждаваме получаването му по имейл. Това е моментът, в който влиза в сила договорът за посредничество между Вас и нас. Ако не получите такова потвърждение до един час след подаване на искането и никой от операторите ни не се свърже с Вас по имейл или телефон, за да Ви съобщи за евентуални проблеми, моля да се свържете с нас по телефона за потвърждение.

3.1.2. След издаване на заявените от Вас билети ще получите потвърждение по имейл с номер на билета. Това е моментът, в който влиза в сила договорът между Вас и съответната авиокомпания(и).

3.1.3. Цената на полета, както и свободните места, се посочват директно на портала от съответната авиокомпания. Ако авиокомпанията направи промени, които са извън нашия контрол (например промени в цената, свободни места или др.), след като билетите са били резервирани, но преди договорът с авиокомпанията да стане обвързващ (както е посочено в Раздел 3.1.2 по-горе), договорът няма да влезе в сила и Вашето плащане ще бъде възстановено напълно. Може да се свържем с Вас и да Ви предложим опцията да приемете променената цена в рамките на установеното работно време, но не по-късно от 24 часа, след като сме били уведомени за промяната на цената, или в първия работен ден след гореспоменатия 24-часов период.

3.2. Информация за резервацията и условия на транспорт

3.2.1. Във връзка с полетите, предлагани в портала, действаме изключително в ролята на посредник. Договорът за изпълнението на полета се сключва директно между Вас и съответната авиокомпания и ние не носим договорна отговорност във връзка с изпълнението или неизпълнението на полета. Авиокомпанията, изпълняваща полета, носи еднолична отговорност за изпълнението/неизпълнението на Вашия полет.

3.2.2. Преди да приключите резервацията, ще видите общите условия на съответната авиокомпания или авиокомпаниии.

3.2.3. При посредничеството на туристически услуги, предоставяни от авиокомпаниите, ние нямаме гарантиран достъп до системата за резервации на авиокомпанията. Когато случат е такъв, можем да действаме от ваше име при сключване на договора между вас и авиокомпанията. Също така ви молим да се обърнете директно към съответната авиокомпания за въпроси относно резервации, промени или анулиране на резервацията. Ако сте закупили Гъвкава услуга за билети (виж Раздел 8), всички заявки за промяна на резервацията трябва да бъдат направени чрез нашето обслужване на клиенти, както е посочено в Раздел 8.1.4. Можете да получите две потвърждения на резервация – една от нас и една от съответната авиокомпания. Ако сте получили две потвърждения на резервацията, моля, използвайте потвърждението на резервация на авиокомпанията за чекиране.

3.2.4. По-долу под формата на общ преглед предоставяме информация за условията във връзка с резервацията и транспортната услуга, които обикновено се налагат от авиокомпаниите по този или поне по подобен начин. Всяко отклонение от разпоредбите има предимство пред общата информация, предоставена в този раздел 3.2.4. Затова всеки път трябва да проверявате приложимите общи условия на съответната авиокомпания, преди да направите резервацията.

a. Време на полета/регистрация

Всички посочени часове на полетите са в местно време. Полетите, пристигащи на следващия ден, са обозначени с „+1“ в разписанието. Посочените времена на полети са предварителни и подлежат на промяна в кратък срок след издаване на билета; например поради ограничения, свързани с контрола на полетите, климатичните условия или функционални ограничения от авиокомпанията. Следете постоянно информацията за актуалното време на полета.

Спазвайте времето за регистрация, обявено от авиокомпанията. Авиокомпаниите имат право да откажат качване на борда, ако закъснеете за регистрацията. Моля, забележете, че някои авиокомпаниии насърчават регистрацията да се направи през собствения им сайт, тъй като могат да начислят такса регистрация, когато се наложи ръчно да Ви чекират на летището.

b. Комбинация от индивидуални билети

Комбинацията от два отделни еднопосочни билета вместо един двупосочен билет е ясно обозначена и може да се види по време на резервацията. Билетите се обработват независимо един от друг в случай на отмяна, промяна, нарушение във въздушния трафик, например поради стачка или промяна на графика на полетите. Ще се прилагат отделните правила на всяка авиокомпания.

Билетите за полети с различни номера на резервациите винаги се разглеждат като независими пътувания.

c. Билети за полети с няколко сегмента или с последователност на ползване

Вашият двупосочен или еднопосочен билет може да се състои от няколко сегмента. Според условията на повечето авиокомпаниии подобни сегменти трябва да се използват последователно. В противен случай повечето авиокомпаниии ще откажат извършване на транспортната услуга за следващите сегменти от полета (напр. неизползването на един сегмент от пътуването може да направи билета невалиден). При двупосочните билети невявяването Ви за изходящия полет може да доведе до отмяна на входящия полет от авиокомпанията

d. Бременност

Някои авиокомпаниии отказват да превозват жени, които към момента на изходящия или входящия полет са след 28-та седмица от бременността. Ако сте бременна, трябва да уточните с авиокомпанията и лекаря си

дали е удачно да предприемете пътуването.

е. Билети за бебета и деца

Свържете се с авиокомпанията, за да проучите условията за пътуване с дете, което не се нуждае от отделна седалка. Обикновено за деца на възраст над 2 години се изисква отделна седалка, докато децата на възраст между 0 и 2 години се считат за бебета и пътуват без резервирана отделна седалка. Ако бебето навършва две години преди датата, на която приключва пътуването, трябва да се закупи билет за дете за цялото пътуване. Билетът за бебе не може да се резервира преди раждането, тъй като името и датата на раждане трябва да съответстват на тези от паспорта. Не възстановяваме разходите, в случай че от самото начало сте резервирали грешен тип билет.

ф. Непридружавани непълнолетни деца

Не посредничим за резервиране на билети за непридружавани непълнолетни деца. Деца на възраст под 18 години трябва да бъдат придружавани от възрастен, за да се направи резервация за пътуването им. Някои държави и авиокомпани отказват достъп на деца под 18 години, освен ако не са придружавани от законен попечител. Имайте предвид, че някои авиокомпани изискват свидетелство за раждане на лица под 18-годишна възраст.

г. Загубен/повреден багаж

В качеството си на посредник не носим отговорност за загубен или повреден багаж. В случай на проблем трябва веднага да уведомите представителя на авиокомпанията на летището.

h. Транзит и настаняване

По принцип наземен транспорт и/или настаняване по време на пътуването Ви не са включени в цената на самолетния билет. Вие носите лична отговорност да проверите графика и цените на наземния транспорт.

i. Време за връзка между полети

Стандартните билети, резервирани в портала, имат одобрени времена за връзка между полетите. Времето, необходимо за осъществяване на връзка между полетите, се изчислява от авиокомпанията. Ако сегмент от полета е изпълнен със закъснение и води до изпускане на следващия полет, авиокомпанията е длъжна да Ви съдейства за достигане на крайната дестинация (вижте раздел 11.1).

Когато се резервират отделни билети, авиокомпаниите не носят отговорност за пропуснати връзки в резултат на закъснение. Вие носите отговорност да си осигурите достатъчно време между полетите съобразно изискванията на авиокомпаниите и летищата. Не се възстановяват никакви допълнителни разходи, възникнали вследствие на пропуснати връзки за полети.

ж. Двойно резервиране

Двойна резервация означава да се направят две или повече резервации с името на един пътник в една и съща авиокомпания. Ако имате двойна резервация, авиокомпанията може да отмени пътуването(ията). Същото важи и ако резервациите са направени от две различни туристически агенции. Не носим отговорност за отмяна на полети от страна на авиокомпаниите, нито за отказ на авиокомпаниите за възстановяване на средства в случаите, в които има подозрение за двойна резервация.

3.3. Авиокомпани, които имат забрана за извършване на полети в ЕС (черен списък)

Имайте предвид, че определени авиокомпани нямат право да оперират в рамките на ЕС съгласно решение на Европейската комисия, взето след консултации с националните органи за въздушен транспорт. Тези авиокомпани са забранени, защото се считат за опасни или отговорните органи в тяхната държава не извършват необходимия контрол.

Можете да проверите кои авиокомпани имат забрана за извършване на дейност на следната връзка:

Черен списък (Списък на авиокомпани, които нямат разрешение да извършват дейност в ЕС)

3.4. Промени в расписанието и отмяна от страна на авиокомпаниите

3.4.1. Договорът Ви със съответната авиокомпания може да й позволява да отменя или извършва промени в резервациите Ви. Ще Ви уведомим за евентуални промени незабавно след като получим известие от авиокомпанията.

Ако желаете да заявите възстановяване на сумата за промяна или анулиране, като допълнителна собствена услуга, ние предлагаме да обработим искането от Ваше име, ако това е допустимо съгласно условията на авиокомпанията. **За списък с нашите такси кликнете тук.**

Ако не сте закупили пакета „Обслужване“ по време на резервацията, може да го закупите при заявяването на нашите услуги.

3.4.2. Времената на полетите, изписани на потвърждението на резервацията Ви, могат да се променят между датата на резервацията и датата на пътуването Ви. Препоръчваме Ви да бъдете информирани и да се свържете с Вашата авиокомпания най-малко 72 часа преди часа на излитане, за да гарантирате, че полетът (и свързващите полети) ще излети по разписание. Нямаме контрол върху промените в разписанието на авиолиниите и не носим отговорност за разходи, които могат да възникнат вследствие на такива промени.

3.5. Промени и отмяна, заявени от Вас

3.5.1. Условието за промяна на резервация на полет (включително промяна на имената на пътник, дестинация и дата на пътуване) и за възстановяване на суми при отмяна са изложени от съответната авиокомпания, която е Ваш договорен партньор за изпълнение на полета. Ние като посредник не можем да влияем върху тези условия.

3.5.2. Ако желаете да направите промяна в резервацията или искате да Ви бъде възстановена сумата в случай на отмяна на резервацията като допълнителна индивидуална услуга, Ви предлагаме да обработим искането от Ваше име, при положение че условията на авиокомпанията позволяват подобна промяна или възстановяване на сумата в случай на отмяна. При резервиране на подобни допълнителни услуги ние ще Ви уведомим за всички валидни условия и такси за тях. **За списък с нашите такси кликнете тук.**

3.5.3. За да можем да обработим промените, заявени от Вас, е необходимо да получим искането за промяна най-късно 24 часа преди началото на пътуването (само по телефона). Ако сте закупили от нас услугата „Гъвкав билет“, вижте раздел 8.

При по-кратък срок Ви препоръчваме да отправите искането си за промяна директно към съответната авиокомпания.

3.6. Неявяване или некачване на полет

С настоящото ни упълномощавате да отменим от Ваше име неизползван полет в случай на неявяване или некачване и да заявим евентуално обезщетение от авиокомпанията във Ваша полза. Имаме право, но не сме задължени да го направим, а Вие запазвате правото си да заявите възстановяване на сумата директно от авиокомпанията. **За списък с нашите такси кликнете тук.**

4. ПОСРЕДНИЧЕСТВО ПРИ РЕЗЕРВАЦИИ ЗА ХОТЕЛ

Услугите за хотелски резервации през портала се извършват с посредничеството на EAN.com L.P. („Hotels.com“).

Затова всички запитвания във връзка с резервацията, евентуални промени или отмяна на резервацията трябва да се отправят директно към Hotels.com. Данните за връзка с Hotels.com са:

тел. номер: +44 (0)20 3788 4352

Можете да прочетете общите условия на Hotels.com на техния уебсайт.

5. ПОСРЕДНИЧЕСТВО ПРИ РЕЗЕРВАЦИИ НА АВТОМОБИЛИ ПОД НАЕМ

Услугите за наем на автомобил, предлагани през портала, се извършват с посредничеството на Traveljigsaw Limited („Rentalcars.com“).

Затова всички запитвания във връзка с резервацията, евентуални промени или отмяна на резервацията трябва да се отправят директно към Rentalcars.com. Данните за връзка с Rentalcars.com са:

За местни данни за връзка моля посетете уебсайта на Rentalcars.

Можете да прочетете общите условия на Rentalcars.com тук.

6. СПЕЦИАЛНИ РАЗПОРЕДБИ ЗА ПОСРЕДНИЧЕСТВО ПРИ РЕЗЕРВИРАНЕ НА НЯКОЛКО УСЛУГИ

Порталът предлага възможност за съчетаване на няколко индивидуални услуги според предпочитанията Ви. В такъв случай Вие ни възлагате да действаме като посредник за резервиране на различни туристически услуги от различни доставчици. Съответните доставчици ще Ви бъдат представени в хода на резервирането преди приключване на резервацията. В случай че съчетавате различни индивидуални услуги, не се сключва договор между Вас и нас; вместо това Вие сключвате няколко договора за предоставяне на различни индивидуални услуги с всеки отделен доставчик. В подобни ситуации ние изпълняваме единствено ролята на посредник във връзка с всяка отделна туристическа услуга.

7. ИНФОРМАЦИЯ ЗА РАЗПОРЕДБИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С ПАСПОРТИ, ВИЗИ И ЗДРАВЕОПАЗВАНЕ

7.1. Паспортните, визовите и/или здравните изисквания подлежат на промяна и затова трябва да ги проверявате при съответните власти (посолство, консулство и др.) достатъчно рано преди пътуване. Вие носите отговорност за

притежаването на валиден паспорт, а ако необходимо, и на виза. Важно е да посочите всички транзитни точки от Вашето пътуване, които също изискват издаването на виза. Издаването на виза често отнема известно време, затова Ви съветваме да кандидатствате навреме. Не носим отговорност за клиенти, които не притежават необходимите документи.

7.2. За всяка дестинация има определени формалности относно изискванията за влизане, ваксинации и др., които също зависят от националността на пътуващия. Вие носите отговорност за набавянето на тази информация. Не носим отговорност за възникнали инциденти вследствие на неспазването на подобни официални разпоредби. Затова Ви съветваме винаги да проверявате стриктно формалностите за избраната дестинация или транзитните държави, както и какво време е необходимо за изпълнение на съответните стъпки.

8. НАШИТЕ СОБСТВЕНИ УСЛУГИ

8.1. Гъвкв билет

8.1.1. Ако бъде закупена в рамките на резервацията, услугата „Гъвкв билет“ Ви позволява да промените датата и/или часа на резервацията за полет съгласно общите условия, изложени в този раздел, без да плащате таксата ни за промяна и/или таксата за промяна на авиокомпанията. Когато предлагаме нашата услуга „Гъвкв билет“, ние влизаме в ролята на посредник по договора за превоз между Вас и съответната авиокомпания. Тъй като услугата „Гъвкв билет“ е наша собствена услуга (т.е. Вие не можете да се възползвате от услугата „Гъвкв билет“, ако се свържете директно с авиокомпанията), всички искания за повторна регистрация във връзка с услугата „Гъвкв билет“ трябва да стават чрез нашата услуга за обслужване на клиенти (вижте раздел 8.1.4).

8.1.2. Услугата „Гъвкв билет“ позволява повторна резервация на полети при следните условия:

- всяко повторно резервиране трябва да става съгласно раздел 8.1.4. и поне 24 часа преди първоначално планираното отпътуване;
- повторното резервиране е възможно само за същата авиокомпания, т.е. полетът може да бъде повторно резервиран само за полет, изпълняван от авиокомпанията, която изпълнява и първоначално резервиран полет;
- отделните сегменти на полета трябва да се използват в същия ред, в който са резервирани.
- Не се разрешава промяна на резервираната класа за един и същи полет.
- Не се допуска повторно резервиране на билет за така нар. „междинен престой“ (т.е. по-дълъг престой в града на връзката от първоначално предвидения).
- Не е възможна промяна на мястото на отпътуване и/или дестинацията, нито за изходящия, нито за обратния полет.
- Услугата „Гъвкв билет“ не позволява промяна или коригиране на имената на пътниците.
- Допуска се еднократна повторна резервация за определено пътуване. След потвърждаване на промяната възможностите на услугата „Гъвкв билет“ са изчерпани.
- При повторно резервиране пътуването трябва да бъде осъществено в рамките на една година от датата на първоначалната резервация. Новото пътуване не може да започне в рамките на 24 часа от момента на искането за промяна.
- Резервацията е невъзстановима след изчерпване на възможностите на услугата „Гъвкв билет“.

8.1.3. Услугата „Гъвкв билет“ трябва да се резервира и заплати по време на резервацията и не може да се добавя на по-късен етап.

8.1.4. Ако искате да направите повторна резервация на билета си, трябва да се свържете с „Обслужване на клиенти“ по телефона в рамките на работното ни време. **Можете да намерите телефонния ни номер на „Връзка с нас – Телефон“.**

Моля, имайте предвид, че общуването по имейл и телефон става на английски език.

8.1.5. Повторното резервиране е успешно, когато го потвърдим по имейл. Ако не получите потвърждение, трябва да се свържете с „Обслужване на клиенти“.

8.1.6. Повторното резервиране на полети чрез услугата „Гъвкв билет“ зависи от наличностите. Ако желаната промяна води до повишаване на цената на билета или отнема правото на пътника да ползва специална цена (напр. за малко дете), Вие трябва да поемете допълнителните разходи. Не носим отговорност за последиците от повторното резервиране върху допълнителните услуги, договорени директно с авиокомпанията (напр. резервиране на допълнителен багаж или места).

8.1.7. Ако отмените полета, цената на услугата „Гъвкв билет“ няма да Ви бъде възстановена.

8.1.8. Ако не се явите за определен полетен сегмент от пътуването, опцията за повторно резервиране чрез услугата „Гъвкв билет“ престава да бъде валидна.

8.2. Гаранция при самостоятелен трансфер

8.2.1. Ако нашата услуга за помощ за гарантирана връзка, описана в Раздел 8.2 (оттук нататък наричана „Гаранция при самостоятелен трансфер“), е включена във вашата резервация, това ще бъде ясно посочено в

процеса на резервацията и нейното потвърждение.

8.2.2. Без описаните по-долу изключения, „Гаранция при самостоятелен трансфер“ не може да се прилага в следните случаи (наричани „Промени“):

- в случай че който и да е Ваш(и) полет(и) бъде отложен(и), забавен(и) или отменен(и) от съответната авиокомпания, в следствие на което изпуснете полета(ите) до Вашата дестинация;
- ако изпуснете свързващ полет поради забавяне или изгубен багаж извън разумния Ви контрол; и
- ако изпуснете свързващ полет поради дейност на митнически или имиграционни служби извън разумния Ви контрол.

8.2.3. „Гаранция при самостоятелен трансфер“ не е приложима:

- ако промените засягат единствено полет(и) в същия билет (издаден като един електронен билет (PNR)). Авиокомпанията, предоставяща тези полети, отговаря за всички проблеми и за управлението на промените на полета (свържете се директно с авиокомпанията за помощ и/или въпроси);
- ако промяната е поради форсмажорни обстоятелства, което означава обстоятелства извън разумния контрол на авиокомпанията, като политическа нестабилност, екстремни метеорологични условия, рискове за сигурността, стачки, значително ограничаване на експлоатацията на летището и/или банкрут/ неплатежоспособност на авиокомпанията;
- за всяко действие (или липса на действие), което е в разумния Ви контрол, например, ако сте изпуснали полет, защото (i) нямате нужната виза, документи за пътуване или друга необходима документация; или (ii) нарушите правилата на авиокомпанията; или
- ако пътувате с чекиран багаж въпреки резервиране на пътуване със самостоятелен трансфер, отбелязано като „без чекиран багаж“, т.е. пътуване със самостоятелен трансфер с кратко време за осъществяване на връзката; или
- ако сте нанесли промени във Вашата резервация, без да сме ги одобрили предварително.

8.2.4. Информирайте ни без ненужно забавяне.

Ако искате да използвате „Гаранция при самостоятелен трансфер“, трябва да ни информирате без ненужно забавяне по телефона, след като сте уведомени за промяна. Вижте преамбюла за данни за контакт. Ако не ни информирате без неоправдано забавяне, няма да имате право на „Гаранция при самостоятелен трансфер“.

8.2.5. Съдействие относно „Гаранция при самостоятелен трансфер“ – алтернативен полет(и) или възстановяване на средства.

След като сме били информирани за промяната, ние ще Ви предложим една от следните опции:

- а) алтернативен полет(и) до Вашата крайна дестинация за наша сметка (ще бъдете известени за точния полет(и), който Ви предлагаме);
- б) възстановяване на сумата, която сте платили за неизползвания полет(и) към момента на Вашата резервация; или
- в) полет(и) за връщане до летището, от което сте заминали за наша сметка (ще бъдете известени за точния полет(и), който Ви предлагаме).

В случай че не можем да Ви предложим разумни полети до крайната Ви дестинация, може да Ви насочим към алтернативни летища. В такъв случай ще покрием разходите Ви за транспорт до алтернативното летище.

Ако има повече от 48 часа до първоначалното време на заминаване на засегнатия полет, по наше усмотрение ще изберем една от опциите в 8.2.5.

8.2.6. Приемане на предлагана помощ

Трябва да посочите избора си възможно най-скоро след като получите от нас повече информация относно вашите опции, изложени в подраздел 5 а) – в) по-горе. Ако не получим отговора Ви в разумен срок (във всеки случай до не повече от 24 часа), Вие няма да може повече да използвате „Гаранция при самостоятелен трансфер“.

8.2.7. Допълнителни компенсации

В допълнение към правата, описани в Раздел 8.2, „Гаранция при самостоятелен трансфер“ Ви дава право на следното:

- **Настаняване** – Ако настъпи промяна на полета с кратко предизвестие, която Ви оставя без настаняване за нощувка (22:00 – 08:00 часа), ще покрием разходите за настаняване за една/няколко нощувки. Обезщетенията са лимитирани до обща сума от 100 USD за пътник, покрити от „Гаранция при самостоятелен трансфер“. Всяко обезщетение за настаняване, което получите от авиокомпанията, ще бъде приспаднато от възстановяването на средства чрез „Гаранция при самостоятелен трансфер“.
- **Храна и напитки** – Ако промяна на полета води до забавяне на полета Ви с повече от 4 часа, ще покрием разходите за храна и напитки до общо 12 USD за пътник, покрити от „Гаранция при самостоятелен трансфер“. Всяко обезщетение за храна и/или напитки, които получавате от авиокомпанията, ще бъде приспаднато от

възстановяването на средства чрез „Гаранция при самостоятелен трансфер“.

Моля, имайте предвид, че ще трябва сами да покриете разходите и след това да ни предоставите касови бележки за тях.

8.3. „Гаранция при отмяна“

8.3.1. Ако „Гаранцията при отмяна“ е закупена по време на процедурата за резервация, можете да се свържете с нас по всяка причина, след като резервирате полета, за да отмените полетите си и в замяна да получите електронен ваучер, който съответства на 90% от цената на полета. Ваучерът може да се използва за нова резервация на портала. Условието в този раздел 8.3 се прилага за нашата собствена услуга „Гаранция при отмяна“, докато ние действваме в качеството си на посредник между Вас и съответния Доставчик на услуги. Тъй като „Гаранцията при отмяна“ е наша собствена услуга (т.е. не можете да използвате „Гаранцията при отмяна“, като се свържете директно с доставчика на услуги), всички заявки по „Гаранцията при отмяна“ трябва да бъдат направени чрез нашата услуга за обслужване на клиенти (вижте раздел 8.3.5). Не начисляваме административни такси в случай на доброволно анулиране, като се използва услугата „Гаранция при отмяна“ или в случай на нова резервация с ваучер, направена през нашия портал.

8.3.2. При използване на „Гаранция при отмяна“ са приложими следните условия:

- Всички отмени трябва да бъдат направени в съответствие с раздел 8.3.5 и трябва да бъдат получени от нас не по-късно от 4 часа преди първоначалния час на заминаване.
- Стойността на ваучера съответства на 90% от стойността на анулирания самолетен билет, включително данъци и такси на Доставчика на услуги, но с изключение на разходите по „Гаранция при отмяна“ и всякакви допълнителни услуги (напр. допълнителен багаж, места за сядане и т.н.). Ако резервацията е била обект на промени, които са довели до увеличение на цената на самолетния билет (напр. доброволно изменение на датата, промяна на името, допълнителен багаж и т.н.), стойността на ваучера се изчислява само въз основа на първоначалния билет. При използване на „Гаранция при отмяна“ стойността на ваучера никога не може да надвишава $\{com.price.cancellation.against.cancellation.insurance.max.amount\}$ BGN \$ на човек или $\{com.price.cancellation.against.cancellation.insurance.per.person.trip\}$ $\{com.price.currency\}$ на резервация, независимо от стойността на билетите за полет.
- Имате право да анулирате своя самолетен билет и да получите ваучер по всяка причина, но разбира се в съответствие с условията. Анулирането може да бъде поискано и за индивидуален пътник в резервацията, в този случай стойността на ваучера се изчислява пропорционално на броя на пътниците, които анулират резервацията. Анулирането не може да бъде направено за отделни сегменти от самолетния билет.
- Ваучерът може да се използва само на нашия портал в съответствие с инструкциите, които сте получили с Вашия ваучер. Ваучерът не се комбинира с други ваучери, с пари в брой или с промоции и не може да се използва, ако влизате в портала чрез сайтове за сравнение на цени.
- Можете да използвате своя ваучер само веднъж. Неизползваните суми на ваучера се считат за загубени.
- Ваучерът е валиден за 12 месеца от момента, в който получите известието ни за ваучера, който е на разположение за ползване, което се случва в рамките на 7 дни от момента, в който сме потвърдили вашата заявка за анулиране. Когато срокът на валидност изтече, ваучерът губи стойността си и не можете да претендирате за обезщетение по никакъв друг начин.
- Ваучер за „Гаранция при отмяна“ може да се използва само за резервация на полети, но не и за други услуги, предлагани на портала (като хотели или коли под наем).

8.3.3. Като използвате „Гаранция при отмяна“ за анулиране за отмяна на Вашата резервация/билет, Вие и Вашите спътници се отказвате от всички права върху документите за пътуване, които чрез нашето посредничество са достигнали до Доставчика на услугата. С покупката на услугата „Гаранция при отмяна“, Вие приемате, че след Вашето искане за анулиране автоматично придобиваме всички права върху самолетния билет и резервацията и правото да използваме тези права спрямо Доставчика на услугата.

8.3.4. „Гаранция при отмяна“ не може да бъде използвана, ако Доставчикът на услугата не е в състояние да предостави Услугата за пътуване след обявяване на несъстоятелност или след като е преустановил или прекратил дейността си (в такъв случай стойността на услугата „Гаранция при отмяна“ не се възстановява).

8.3.5. Ако искате да използвате „Гаранция при отмяна“, трябва да се свържете с нашия отдел за обслужване на клиенти. Можете да намерите нашия телефонен номер и други средства за контакт на портала. Моля, обърнете внимание, че ние обслужваме всички клиенти по ред

9. ТАКСИ И ПЛАЩАНЕ

9.1. Плащане

9.1.1. Плащането на туристическите услуги се обработва или от нас, или от нашите съдружници (в сътрудничество с нашите доставчици на услуги за плащане, които осигуряват функцията за обработване на

плащането), или от доставчика на услугите. Цялата информация за плащането, която е собственост на клиентите ни, се шифрова в защитен сървър, когато се споделя с доставчиците на услуги за плащане.

9.1.2. В зависимост от критериите на резервацията и добавените услуги плащането може да се раздели на две отделни трансакции: една за нас и една за доставчика на услугата. Няма да Ви бъде начислена сума, по-голяма от действителната обща сума, която виждате изписана на сайта ни. Прилагат се същите мерки за сигурност*. *В някои случаи цените и таксите на доставчиците на услуги може да не бъдат във валутата, която виждате изписана на портала. Вместо това предоставяме приблизителна стойност във валутата по подразбиране на портала. В резултат на което е възможно, когато правите резервация с кредитна карта, начислената от доставчика на услуги сума незначително да се различава поради валутни колебания. Ако това се отнася до Вашата резервация, ще бъдете уведомени по време на процедурата по резервация.

9.1.3. За да можем да обработим плащането Ви, трябва да сте сигурни, че имате достатъчно налични средства. Ако възникне проблем при обработване на плащането, ще се опитаме да обработим плащането Ви в сътрудничество с нашите доставчици на услуги за плащане. Ако и по този начин не успеем да изтеглим дължимата от Вас сума, ще се свържем с Вас незабавно, за да посочите други начини за плащане. Ако не получим плащането Ви след уточняване на друг начин на плащане, дължимите суми ще бъдат прехвърлени на фирма за събиране на вземания.

9.2. Измама при плащане

Ако имаме основание да подозираме наличие на измама, си запазваме правото да откажем обработване на плащането. Може да се изиска легитимиране на плащането, ако се заподозре престъпление. Всички типове измами при плащане ще бъдат докладвани на полицията и изпратени на фирма за събиране на дългове.

9.3. Възстановяване на суми

9.4. Възстановяванията се обработват съгласно правилата и условията на Доставчика на услугата. Ако имате право на възстановяване на сумата, то ще бъде обработено със същия начин на плащане, който е използван за плащане за резервацията.

9.5. Всички възстановени суми се изплащат от съответния Доставчик на услуги и ние, като посредник, не оказваме влияние върху времето за обработка от Доставчика на услуги.

9.6. Като посредник ние ще обработваме възстановяване на сумата само за това, за което сме получили такова от приложимия Доставчик на услуги.

9.7. Общата цена на Вашата резервация ще включва цената на туристическата(ите) услуга(и), всички допълнителни продукти и нашите такси за услуги. Моля, обърнете внимание, че нашите такси за обслужване не се възстановяват. Това е така, защото таксите за услуги се начисляват за нашите услуги за посредничество, които ще се считат за изпълнени, когато резервацията Ви бъде потвърдена.

10. ЖАЛБИ

10.1. Жалби във връзка с изпълнението на туристически услуги

При проблеми, забележки или жалби във връзка с реалното изпълнение на туристически услуги трябва да се обръщате директно към съответния доставчик на услуги (туристически оператор, авиокомпания, застраховател, компания за автомобили под наем, хотел), с който сте сключили договор за съответната туристическа услуга. В раздел 11 са описани правата, които имате съгласно регламента на ЕС.

10.2. Жалби относно нашите услуги

Жалби относно нашите услуги се обработват единствено когато са в писмен вид и са подадени до два месеца от крайната дата на пътуването Ви.

Имейл адрес: customer.relations@support.etraveli.com

11. ПРАВА НА КЛИЕНТИТЕ СЪГЛАСНО РЕГЛАМЕНТИТЕ НА ЕС

11.1. Отменени или закъснели полети

Ако пътувате към или от ЕС или с превозвач от ЕС, имате право да изискате възстановяване на разходите директно от съответната авиокомпания, в случай че полетът Ви е отменен, закъснял или Ви е отказано качване на борда. **За повече информация относно Регламент на ЕО 261/2004 щракнете тук.**

11.2. Отговорност на превозвача

Регламентът на Съвета (889/2002) относно отговорността на въздушните превозвачи в случай на произшествия.

12. ОТГОВОРНОСТ

12.1. Вие се съгласявате, че ние сме посредник между Вас и доставчика на услуги. При никакви обстоятелства не носим отговорност за туристически услуги, които сте резервирали от един или повече доставчици на услуги, и не носим отговорност за публикувана в портала невярна информация, предоставена от съответния доставчик на услуги.

12.2. Ако даден доставчик на услуги не е в състояние да изпълни туристическата услуга по каквато и да е причина, включително без ограничение поради извънредни събития или обстоятелства извън контрола на доставчика на услуги (форсмажор) или когато доставчик на услуги обяви несъстоятелност, ние можем да действаме единствено в ролята си на посредник и да възстановим само средствата, които вече сме получили от въпросния доставчик на услуги.

12.3. С оглед на собствените ни услуги, носим отговорност за щети в съответствие с ограниченията, заложи в Общите условия, и до степен, допустима от закона. Носим отговорност единствено за директни щети, понесени, заплатени или предизвикани от Вас поради некачествено изпълнение на нашите собствени услуги, до общия размер на резервацията Ви (за едно събитие или за последователност от свързани събития). Ако поради извънредни събития или обстоятелства извън нашия контрол (непреодолима сила) има недостатъци при резервации, потвърждения и/или изпълнение на резервации или услуги, ние сме освободени от произтичащите от тях правни отговорности, произтичащи от такива недостатъци или неспазени изисквания, свързани с последиците от форсмажорни обстоятелства.

12.4. Ограничението на отговорността, описано в раздел 12.3, важи също при неспазване на задълженията на лица, за чиито грешки сме отговорни ние съгласно законовите разпоредби.

13. ПРИЛОЖИМО ПРАВО И РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

13.1. Приложимо право

Шведското законодателство се прилага изключително за тези Общи условия и урежда договора между Вас и нас.

Като потребители Вие се възползвате от всички задължителни законови разпоредби на държавата, в която живеете. Нищо от тези Общи условия, включително настоящия раздел 13.1, не засяга правата Ви на потребител да се уповавате на задължителните разпоредби на местното законодателство.

13.2. Онлайн разрешаване на спорове

Европейската комисия предлага платформа за онлайн разрешаване на спорове на адрес: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

14. ЗАЩИТА НА ДАННИ

Ние се отнасяме сериозно към защитата на личните Ви данни. Подробна информация за събирането, обработването и използването на личните Ви данни ще намерите в нашата **Политика за поверителност**.

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПАКЕТНИ ТУРИСТИЧЕСКИ ПЪТУВАНИЯ

Настоящите общи условия за пакетни туристически пътувания важат за отношенията между Вас („Вие“ или „пътник“) и OY SRG Finland AB („ние“ или „нас“), операторът на този портал за резервации Gotogate (наричан по-долу „Портал“).

Настоящите условия важат само ако закупите пакетно туристическо пътуване, обхванато от Директива (ЕС) 2015/2302 относно пакетните туристически пътувания и свързаните пътнически услуги. За отделни услуги, свързани с полети, хотели, застраховки, автомобили под наем и други пътнически услуги, предлагани на Портала, ние действаме изключително в качеството си на посредник в съответствие с Общите условия за пътуване.

Трябва да имате навършени 18 години и да сте частен потребител, за да можете да правите резервации през портала. Частният потребител за разлика от фирмения е физическо лице, което извършва законна трансакция предимно с цел, различна от търговската му дейност или действията му на самонаето лице.

OY SRG FINLAND AB (Gotogate)

PL 720

00101 HELSINKI-FINLAND

Имейл: customerservice@Gotogate.support

Телефон: 35 924 372 625

1. СПОРАЗУМЕНИЕ

1.1. Това споразумение е обвързващо за страните след като потвърдим резервацията на пътника в писмен вид, освен ако не е уговорено друго. Информацията, която получавате преди да направите поръчката си в Портала, както и информацията в потвърждението за Вашата резервация, също са част от споразумението между страните (заедно с настоящите Общи условия за пакетни туристически пътувания, наричани по-долу „ОУ за пакетни туристически пътувания“). Правото на отказ от споразумения не се прилага за споразумения за пакетни туристически пътувания.

1.2. „Вие“ или „пътникът“ е лицето, на чието име са сключени ОУ за пакетни туристически пътувания. Пътникът е отговорен за плащанията според ОУ за пакетни туристически пътувания. Всякакви промени и анулирания трябва да бъдат направени от пътника. Изключения могат да се правят, ако пътникът се разболее сериозно и не може да извърши промяната или анулирането. Пътникът е отговорен да ни предоставя правилната информация за резервацията за останалите лица, участващи в пакетното туристическо пътуване. Всички възстановявания на средства от наша страна ще бъдат направени към пътника.

1.3. Моля, имайте предвид, че трети страни като например авиокомпании, хотели, застрахователи, компании за автомобили под наем или други доставчици на услуги, които предоставят пътнически услуги, имат свои собствени общи условия за техните услуги. С приемането на настоящите ОУ за пакетни туристически пътувания, споразумението за действителното предоставяне на пътнически услуги (като например транспортни договори, застрахователни договори или споразумения за наем) влиза в сила директно между Вас и съответния доставчик на услуги. Моля, имайте предвид, че хотелските услуги, споменати в това приложение (Приложение 1), се осъществяват от Travelscape LLC. **Можете да прочетете общите условия на Travelscape LLC като последвате следната връзка.**

1.4. Часовете за заминаване на полета, посочени в потвърждението на резервацията, са предварителни. Ще потвърдим точните часове на заминаване възможно най-скоро, но (ако е възможно) не по-късно от 20 дни преди заминаването.

1.5. Ще предоставим обща информация за изискванията за паспорти и визи.

1.6. Ще предоставим обща информация за всякакви правила и разпоредби, свързани със здравето, които важат в дестинацията.

1.7. Свързващ полет или всякакви други специални договорености са включени в настоящите ОУ за пакетни туристически пътувания само ако те са резервирани заедно и едновременно с пътническите услуги на пакета, или ако се продадени заедно с другите пакетни пътнически услуги за една обща цена.

1.8. Всякакви специални заявки или специални услуги по заявка на пътника се включват само при изрично потвърждение от наша страна в писмен вид.

1.9. Приканваме Ви да проверите дали всички данни са правилно въведени, преди да подадете заявката за резервиране. Също така е необходимо да проверите потвърждението на резервацията/пътническите документи при получаването им, за да се уверите, че всички данни са верни, включително дали имената са написани правилно и съответстват на имената в паспортите. Всички грешки трябва да ни бъдат съобщени възможно най-скоро. Запазваме правото си да Ви начислим такса, съответстваща на действителните ни разходи за коригирането на неправилната информация, както и разумно обезщетение за допълнителната ни работа, причинена от корекцията. Ако ние или друга трета страна, ангажирана от нас, сме отговорни за грешката, тя ще бъде коригирана безплатно за пътника.

1.10. Пътникът трябва незабавно да ни уведоми за всякакви промени в адреса, имейл адреса, телефонния номер или друга информация, която е необходима, за да се свържем с пътника във връзка с резервацията. Не носим отговорност, ако не получите съобщение от нас поради обстоятелства извън нашия контрол, включително, но не само: (i) ако сте ни предоставили неправилен имейл адрес; (ii) ако настройките Ви за имейл не позволяват получаването на имейл от нас; или (iii) ако настройките Ви за имейл приемат нашия имейл като нежелана поща.

1.11. Някои пакетни туристически пътувания изискват минимален брой участници, за да се изпълни пътуването. В този случай на пътника ще бъде представена ясна информация по време на процеса на резервацията.

1.12. Ако самолетни билети са част от пакетното туристическо пътуване, трябва да се възползвате от такива полети в правилната последователност. В противен случай повечето авиокомпании ще откажат извършване на транспортната услуга за следващите сегменти от полета (напр. неизползването на един сегмент от пътуването може да направи билета невалиден). При двупосочните билети невяването Ви за изходящия полет може да доведе до отмяна на входящия полет от авиокомпанията.

2. ЦЕНА И ПЛАЩАНЕ

2.1. Цената за пакетното туристическо пътуване ще бъде определена по такъв начин, че общата цена на цялото пакетно туристическо пътуване да бъде ясна. Цената ще включва всичките услуги, обхванати от ОУ за пакетни туристически пътувания и всякакви задължителни допълнителни суми, данъци и такси. Ние също така сме задължени да информираме пътника за всякакви други разходи, които могат да възникнат.

2.2. Пътникът трябва да заплати цената на пакетното туристическо пътуване най-късно в момента, посочен в ОУ за пакетни туристически пътувания.

2.3. Ако пътникът не заплати цената на пакетното туристическо пътуване в съответствие с ОУ за пакетни туристически пътувания, ние си запазваме правото да прекратим ОУ за пакетни туристически пътувания, да анулираме пакетното туристическо пътуване и да откажем да предоставим наши допълнителни услуги. Освен това, можем да Ви начислим разумно обезщетение за покриване на разходите, направени от нас поради невъзможността Ви да изпълните задълженията си за плащане.

2.4. Освен ако не е изрично посочено друго, цената на пакетното туристическо пътуване се базира на настаняване за двама души в обща двойна стая. Ако резервирате настаняване за един човек в двойна стая или по-голяма стая, предназначена за повече от един човек, имаме право да начислим допълнителна такса.

2.5. Плащането се обработва или от нас (в сътрудничество с нашите доставчици на услуги за плащане, които осигуряват функцията за обработване на плащането), или от доставчика на услугите. Имайте предвид, че е възможно да споделим Вашата информация за плащане, например информацията за кредитната или дебитната карта, с нашите доставчици на услуги за плащане, за да могат да обработят плащането. Информация за плащането, която е собственост на клиентите ни, се шифрова в защитен сървър, когато се споделя с доставчиците на услуги за плащане.

2.6. В зависимост от критериите на резервацията и добавените услуги плащането може да се раздели на две отделни трансакции: една за нас и една за доставчика на услугата. Няма да Ви бъде начислена сума, по-голяма от действителната обща сума, която виждате показана на уебсайта ни. Приложими са същите мерки за защита.

2.7. За да можем да обработим плащането Ви, трябва да сте сигурни, че имате достатъчно налични средства. Ако възникне проблем при обработване на плащането, ще се опитаме да обработим плащането Ви в сътрудничество с нашите доставчици на плащане. Ако и по този начин не успеем да изтеглим дължимата сума от Вашата сметка, ще се свържем с Вас незабавно, за да посочите други начини за плащане. Ако не получим плащането Ви след уточняване на друг начин на плащане, дължимите суми ще бъдат прехвърлени на фирма за събиране на вземания.

2.8. Ако имаме основание да подозираме наличие на измама, си запазваме правото да откажем обработване на плащането. Може да се изиска легитимиране на плащането, ако се заподозре престъпление. Всички типове измами при плащане ще бъдат докладвани на полицията и изпратени на фирма за събиране на дългове.

3. ПРАВО НА ПЪТНИКА ДА ПРАВИ ПРОМЕНИ И ИЗВЪРШВА АНУЛИРАНЕ

3.1. Пътникът има право да прави промени в резервираното пакетно туристическо пътуване, ако е разрешено от ОУ за пакетни туристически пътувания. Промените в пакетното туристическо пътуване могат да доведат до допълнителни разходи за пътника, наложени от нас или от друга страна.

Обикновено не се допускат промени по редовни самолетни билети. Всякакви промени по самолетен билет след издаването му може да се считат за анулиране и последваща покупка на заместващ самолетен билет. Следователно си запазваме правото да Ви таксуваме за действителните разходи. Ако пакетното туристическо пътуване бъде променено по заявка на пътника, например променено местоположение на заминаване, променена дата на заминаване, променена дестинация, промяна на хотел или променен период на пътуване, това винаги се разглежда като анулиране и нова резервация на цената, налична към момента на новата резервация.

Ако авиокомпания разреши промяна, ние си запазваме правото да таксуваме действителните разходи за промяната в съответствие с общите условия на съответната авиокомпания.

Нашата административна такса за промени се базира на първоначалната стойност на поръчката, както следва:

Стойност на поръчката	Административна такса на човек
1-100€	21€
101-350€	57€
351-750€	78€
751€-	93€

Промени, извършени в същия ден като резервацията:

Стойност на поръчката	Административна такса на човек
1-350€	21€
351€-	30€

Таксите се начисляват в местна валута според обменния курс на IATA (Консолидиран обменен курс на IATA (ICER)) към момента на фактуриране.

3.2. Пътникът има право да анулира пътуването. Запазваме си правото да поискаме обезщетение от пътника, за да покрием направените от нас разходи поради анулирането. Можем също така да наложим разумни, стандартни такси за анулиране въз основа на времето на анулиране от страна на пътниците, ако е част от ОУ за пакетни туристически пътувания. Ако не сме Ви съобщили за такива стандартни такси за анулиране, запазваме правото си да начислим разумна такса за анулиране.

Авиокомпаниите обикновено не допускат анулиране на самолетни билети. Когато това е разрешено от съответната авиокомпания, ние си запазваме правото да Ви таксуваме за действителните разходи за анулиране в съответствие с условията на съответната авиокомпания.

Ако даден хотел разреши анулиране, ние си запазваме правото да Ви таксуваме за действителните разходи за анулирането в съответствие с общите условия на съответния хотел.

Административната ни такса за анулиране е 60 евро на човек. Таксите се начисляват в местна валута според обменния курс на IATA (Консолидиран обменен курс на IATA (BSR)) към момента на фактуриране.

4. ПРАВО НА ПЪТНИКА ДА ПРЕХВЪРЛЯ СПОРАЗУМЕНИЕТО

4.1. Пътникът може да прехвърля задълженията си по настоящите ОУ за пакетни туристически пътувания към всяко друго лице, което отговаря на всички условия за участие в пакетното туристическо пътуване. Пример за такова условие е, че съответният доставчик на услуги или друга трета страна, ангажирана от нас в съответствие с настоящите ОУ за пакетни туристически пътувания, трябва да приеме промяната на пътника, за да бъде тя валидна. Пътникът трябва да ни уведоми за искането за прехвърляне в разумен срок преди заминаването. Всяко известие, направено най-късно седем дни преди заминаването, се счита за направено в разумен срок.

4.2. Може да Ви таксуваме с разумна такса за прехвърлянето. Таксата не трябва да надвишава разходите, направени от нас поради прехвърлянето, като трябва да можем да демонстрираме как се изчисляват разходите.

Авиокомпаниите обикновено не допускат прехвърлянето на самолетни билети. Всяко прехвърляне по самолетен билет след издаването му може да се счита за анулиране и покупка на заместващ самолетен билет. Ето защо запазваме правото да Ви таксуваме за действителните разходи.

Ако авиокомпания разреши прехвърляне, ние си запазваме правото да Ви таксуваме за действителните разходи за прехвърлянето в съответствие с общите условия на съответната авиокомпания.

Нашата административна такса за прехвърляния (включително промени на имена) е 75 EUR на човек.

4.3. Прехвърлящият и получаващият съвместно и поотделно са отговорни за всякакви неизплатени плащания за пакетното туристическо пътуване и за нашите допълнителни разходи, направени от такова прехвърляне.

5. ПРОМЕНИ ПРЕДИ ЗАМИНАВАНЕ

5.1. Промени в условията на споразумението

Имаме право да правим промени в ОУ за пакетни туристически пътувания, при условие че информираме пътника за промяната по ясен и разбираем начин на траен носител. Ако промяната е незначителна, например незначителни промени в часовете на полети, пътникът няма право на намаление на цената или обезщетение. В случай на съществени промени в пакетното туристическо пътуване, на пътника трябва да се предложи алтернативно пакетно туристическо пътуване, ако е възможно, или правото да анулира ОУ за пакетни туристически пътувания, без да заплаща такса за анулиране.

5.2. Промяна на цена

5.2.1. Можем да увеличим цената на пакетното туристическо пътуване, ако разходите ни се увеличат поради промени в разходите за гориво, данъци или такси, събирани от държавата, или поради обменни курсове.

5.2.2. Цената на пакетното туристическо пътуване може да бъде увеличена със сума, която е равна на дела на пътника в увеличението на разходите, направени от нас. Правото на увеличаване на цената се прилага, ако общото увеличение на разходите надвишава 9,5 EUR за резервация.

5.2.3. В случай че нашите разходи бъдат намалени поради някоя от причините, посочени по-горе, с общо 9,5 EUR за резервация или повече, трябва да намалим цената на пакетното туристическо пътуване. Когато правим такова намаление на цена, ние имаме право да приспадне нашите действителни административни разходи.

5.2.4. Трябва да уведомим пътника за всякакви промени в цената възможно най-скоро. Известието трябва да посочва причините за промяната и как е изчислена промяната на цената.

5.2.5. Цената не може да се увеличава и не е необходимо да се намалява през последните 20 дни преди датата

на заминаване.

5.2.6. Ако се откажем от правото си да увеличаваме цената в съответствие с 5.2.1, от нас няма да се изисква да понижаваме цената в съответствие с 5.2.3.

5.3. Право на пътника да прекрати споразумението без такса за анулиране

5.3.1. 1. Ако пътникът желае да прекрати ОУ за пакетни туристически пътувания поради съществена промяна в условията, напр. ако цената се увеличи с повече от 8% от общата сума на пакетното туристическо пътуване, пътникът трябва да ни уведоми за анулирането в разумен срок, както е посочено от нас при известяването ни за въпросната промяна. Ако пътникът не ни информира за прекратяването, пътникът ще бъде обвързан от новите условия на ОУ за пакетни туристически пътувания.

5.3.2. 2. Ако ОУ за пакетни туристически пътувания бъдат прекратени, трябва да възстановим цената на цялото пакетно туристическо пътуване без ненужно забавяне и не по-късно от 14 дни след деня, на който споразумението е прекратено.

5.4. 4. Право на прекратяване на споразумението в случай на неизбежни и извънредни събития

5.4.1. Както ние, така и пътникът имаме право да прекратим споразумението, ако пакетното туристическо пътуване до съответната дестинация е значително засегнато от неизбежни и извънредни събития в дестинацията или в непосредствена близост до нея. Неизбежни и извънредни събития означават например сериозни проблеми със сигурността като война, тероризъм, огнища на сериозна болест или природни бедствия. В такива случаи пътникът има право да прекрати ОУ за пакетни туристически пътувания, без да заплаща такса за анулиране. Ако прекратим ОУ за пакетни туристически пътувания в съответствие с настоящия параграф, пътникът няма право на друго обезщетение освен пълно възстановяване на средства по начина, посочен в 5.3.2.

5.4.2. Пътникът няма право да прекрати ОУ за пакетни туристически пътувания, ако неизбежните и извънредни събития са били принципно известни по времето, когато е било резервирано пакетното пътуване и ОУ за пакетни туристически пътувания са били приети.

5.4.3. За да се установи дали събитието има такъв сериозен характер, както е посочен по-горе, трябва да се консултират експерти от местни или международни власти (като например Министерството на външните работи).

6. ОТГОВОРНОСТ НА ОРГАНИЗАТОРА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПАКЕТА

6.1. Неизпълнение

Ако дадена пътническа услуга не бъде предоставена в съответствие с ОУ за пакетни туристически пътувания, трябва да коригираме грешката в разумен срок. Но не сме длъжни да коригираме грешката, ако това е невъзможно или ако подобна корекция би изисквала непропорционални разходи. Ако не успеем да коригираме грешката, пътникът може да има право на намаление на цената и допълнително обезщетение.

6.2. Съществени пропуски

6.2.1. Ако след заминаването не може да бъде предоставена значителна част от пътническите услуги, ние по възможност ще организираме еквивалентни или поне еквивалентни алтернативи без допълнителни разходи за пътника. Ако не можем да предложим това, може да предложим алтернатива с по-ниско качество в комбинация с разумно намаление на цената. Пътникът може да отхвърли такива алтернативи, само ако те не могат да се считат за сравними с тези, които биха били предоставени в ОУ за пакетни туристически пътувания или ако предлаганото намаление на цената не може да се счита за разумно.

6.2.2. Ако не можем да предложим алтернативи или ако пътникът има правото да откаже такива алтернативи съгласно 6.2.1, пътникът може да има право на намаление на цената и обезщетение.

6.2.3. В случай на грешка, която съществено се отразява на осигуряването на пакетното туристическо пътуване и която не сме коригирали в разумен период от време, пътникът може да прекрати ОУ за пакетни туристически пътувания и може също така да има право на намаление на цената и допълнително обезщетение.

6.2.4. Ако не можем да предложим алтернативи или ако пътникът има правото да откаже такива алтернативи в съответствие с 6.2.1, или ако пътникът е прекратил ОУ за пакетни туристически пътувания в съответствие с 6.2.3, при условие че пакетното туристическо пътуване включва транспорт и пътникът се намира в дестинацията по това време, пътникът има правото на равностойно репатриране без ненужно забавяне и без допълнителни разходи.

7. НАМАЛЯВАНЕ НА ЦЕНА И ОБЕЗЩЕТЕНИЕ

7.1. Намаленията на цени не се изплащат, ако можем да демонстрираме, че вината е заради пътника или трябва да се счита за отговорност на пътника.

7.2. Пътникът няма право на обезщетение, ако можем да демонстрираме, че вината се дължи на пътника или на

трета страна без връзка с действителното предоставяне на пакетните пътнически услуги или ако вината се дължи на неизбежни и извънредни събития.

7.3. Ако вината се дължи на някой, когото сме ангажирали (като например доставчици на услуги), ние не носим отговорност да изплатим обезщетение в съответствие с настоящите ОУ за пакетни туристически пътувания само ако третата страна, която сме се ангажирали, не би носила отговорност по смисъла на това правило, регламент или разпоредба. Същото важи, ако вината се дължи на трета страна на по-ранен етап от предоставянето на услугата.

7.4. Не съществува право на обезщетение за пътника поради факта, че сме отменили пакетното туристическо пътуване, ако демонстрираме, че по-малко хора от предварително определения (ако има такъв) брой са се регистрирали за пакетното пътуване и пътникът е информиран в писмен вид в рамките на разумен срок, предвиден в настоящите ОУ за пакетни туристически пътувания, че пакетното туристическо пътуване се отменя.

Нашето известие, че пътуването е отменено, трябва да бъде направено не по-късно от:

- 20 дни преди заминаване, ако пакетното пътуване продължава по-дълго от 6 дни;
- 7 дни преди заминаване, ако пакетното пътуване продължава между 2 и 6 дни;
- 48 часа преди заминаване, ако пакетното пътуване продължава по-малко от 2 дни.

7.5. Обезщетението в съответствие с настоящите ОУ за пакетни туристически пътувания включва обезщетение за чиста финансова загуба, телесно увреждане и имуществени щети. Пътникът е длъжен да намали загубата доколкото е възможно.

7.6. Ако не възникне друго ограничение от Директива (ЕС) 2015/2302 относно пакетните туристически пътувания и свързаните пътнически услуги, нашата отговорност за загуба е ограничена до три пъти общата цена на пакетното туристическо пътуване. Това ограничение не се прилага в случай на телесно увреждане или щета, причинени умишлено или поради небрежност от нас.

8. ЖАЛБИ

8.1. Пътникът може да се позове на правата си съгласно настоящите ОУ за пакетни туристически пътувания само ако ни извести за въпросната грешка или казус в рамките на разумен срок, след като ги забележал или е трябвало ги забележи. Това трябва да стане възможно най-скоро и по възможност от самата дестинация по време на пакетното туристическо пътуване. Когато определяме намаление на цена или допълнително обезщетение за загуби (ако има такива), времето на известяване на пътника ще бъде взето предвид, ако забавянията в известието означават, че бихме могли да коригираме проблема.

8.2. Независимо от разпоредбите на 8.1, пътникът може да се позове на правата си в съответствие с настоящите ОУ за пакетни туристически пътувания, ако сме действали при груба небрежност или в нарушение на добросъвестността.

9. ОТГОВОРНОСТ НА ПЪТНИКА ПО ВРЕМЕ НА ПЪТУВАНЕТО

9.1. Инструкции на организатора

Пътникът е длъжен да се придържа към всички инструкции, дадени от ръководителя на обиколката или друго лице, което ангажираме за осигуряване на пакетното туристическо пътуване, ако има такава. Пътникът е отговорен за спазването на всички правила за поведение, приложими за пакетното туристическо пътуване или в дестинацията, и е отговорен да постъпва по начин, който не притеснява другите пътници или други лица. Ако пътникът наруши по съществен начин тази разпоредба, ние можем да прекратим ОУ за пакетни туристически пътувания и пътникът няма да има право на никакво обезщетение или възстановяване на средства.

9.2. Отговорност на пътника за загуба

Пътникът носи отговорност пред нас за всякаква загуба или вреди, които са ни причинени от пътника поради небрежност.

9.3. Отговорността на пътника за формалности

9.3.1. Пътникът е лично отговорен за спазването на необходимите формалности за пакетното туристическо пътуване, включително например притежаването на валиден паспорт, виза, ваксинации и застраховки.

9.3.2. За всякакви транспортни услуги, като например самолетни полети, включени в пакетното туристическо пътуване, пътникът трябва да е завършил чекирането в съответствие с потвърждението за резервация, пътническите документи или други инструкции от нас или доставчика на услуги.

9.3.3. Пътникът е лично отговорен за всякакви разходи, които възникват поради пропуски в горепосочените формалности, например репатриране поради липса на паспорт, освен ако пропуските са причинени от неправилна информация от нас.

9.3.4. Пътникът е отговорен да участва във всяка информация, предоставяна от нас в съответствие с настоящите ОУ за пакетни туристически пътувания.

9.4. Отклоняване от уговорката

Пътници, които се отклоняват от/напускат пакетното туристическо пътуване, след като то е започнало, са задължени да ни информират за това.

10. ЗАДЪЛЖЕНИЕТО НА ОРГАНИЗАТОРА ДА ПРЕДОСТАВЯ ПОМОЩ

Ако пътникът се сблъска с трудности по време на пакетното туристическо пътуване, ние сме длъжни да предоставим подходяща помощ на пътника без ненужно забавяне. Такава помощ може например да се състои в информация относно здравни и медицински услуги, местни власти и консулска помощ. Имаме правото да начислим на пътника разумна такса за такава помощ, ако ситуацията е причинена умишлено или по небрежност от пътника.

11. ПРИЛОЖИМО ПРАВО И РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

11.1. Финско право се прилага за настоящите общи условия и споразумението между пътника и нас.

11.2. Онлайн разрешаване на спорове

Европейската комисия предлага платформа за разрешаване на спорове на адрес:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

12. ПРИЛОЖИМО ПРАВО И РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

12.1. Ние се отнасяме много сериозно към защитата на личните Ви данни. **Подробна информация за събирането, обработването и използването на личните Ви данни ще намерите в нашата Политика за поверителност.**

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 – ТАКСИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНА ПОМОЩ

Услуга	Такса (вкл. ДДС)										
Пакет „Помощ“ Изплаща се за всички услуги и промени.	42 BGN за резервация										
Такса за обработка на възстановяването при анулиране в рамките на 24 часа Когато билетът все още не е издаден/е възможно да бъде анулиран.	100 BGN за пътник										
Такса за обработка на възстановяване на сумата За всички възстановявания на суми, поискани от Вас, включително искания за възстановяване на сумата на билета, данъци, такси и/или такси от авиокомпанията. Таксата се прилага и за нашата административна работа в случай на анулиране от страна на авиокомпания.	61 BGN за пътник Възстановяване на сумата след анулиране от страна на авиокомпания: 30 BGN за резервация										
Промяна на резервацията Когато поискате промяна на резервацията, като например промяна на разписанието на полета, корекция на име или допълнителна резервация на дете без седалка.	<table border="1"><thead><tr><th>Стойност на билета</th><th>Такса за пътник</th></tr></thead><tbody><tr><td>0-100 EUR</td><td>42 BGN</td></tr><tr><td>101-350 EUR</td><td>112 BGN</td></tr><tr><td>351 - 750 EUR</td><td>155 BGN</td></tr><tr><td>751 < EUR</td><td>182 BGN</td></tr></tbody></table>	Стойност на билета	Такса за пътник	0-100 EUR	42 BGN	101-350 EUR	112 BGN	351 - 750 EUR	155 BGN	751 < EUR	182 BGN
	Стойност на билета	Такса за пътник									
	0-100 EUR	42 BGN									
	101-350 EUR	112 BGN									
	351 - 750 EUR	155 BGN									
	751 < EUR	182 BGN									
Промени в разписанието (повторна резервация) в рамките на 24 часа											

	Стойност на билета	Такса за пътник
	0-350 EUR	41 BGN
	350 < EUR	60 BGN
	Повторна резервация до опцията на авиокомпанията при настъпване на промени в графика е безплатно. За помощ при други промени, инициирани от авиокомпания, таксата е 60 щ.д. {com.price.currency} на резервация.	
Такса за ръчно управление Съдействие на ръка за създаване на нова резервация	60 BGN на пътник	

Моля, имайте предвид, че всяка промяна и/или възстановяване на сума се основава на условията на авиокомпаниите и правилата за тарифите за полетите. Могат да бъдат начислени допълнителни такси от авиокомпаниите. Ние, като посредници, нямаме влияние върху това.

Ако желаната промяна води до по-скъп билет или ако промяната води до отпадане на правото за специална цена, Вие трябва да поемете тези разходи.