

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПОЛЗВАНЕ НА САЙТА

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ И ДЕФИНИЦИИ

Чл. 1. С настоящите Общи условия се определят условията за ползване на онлайн портала на “Травелисимо” ООД.

Чл. 2. По смисъла на тези Общи условия:

1. “ТУРИСТИЧЕСКИ УСЛУГИ И ПРОДУКТИ” или „УСЛУГИ И ПРОДУКТИ” са услугите и продуктите на съответните туроператори и доставчици на туристически услуги, които Агентът предлага на Клиента чрез Портала.

2. „ПОРТАЛ” е онлайн порталът на Агента, находящ се на уеб адрес <https://travelisima.com/> или на друг адрес, избран от Агента. Чрез Портала Агентът предлага на Клиента информация за туристически услуги и продукти на трети лица – туроператори и доставчици на туристически услуги и предоставя възможност за тяхното закупуване при спазване от страна на Клиента на настоящите Общи условия, на Общите условия на съответния туроператор или доставчик на туристически услуги, на действащото българско и европейско законодателство, на всички общоприети в страната търговски практики, както и на допълнително посочените съответни изисквания за конкретните услуги и продукти.

3. „КЛИЕНТ” е всяко физическо и юридическо лице, желаещо да закупи туристически услуги и продукти чрез електронния портал на Агента. Клиенти могат да бъдат пълнолетни и дееспособни физически лица, юридически лица, представлявани от законните им представители или надлежно упълномощени лица.

4. „АГЕНТ” е дружество с ограничена отговорност “ТРАВЕЛИСИМО” ООД, ЕИК 201321616, адрес на управление: гр. Варна, район Одесос, ул. „Любен Каравелов” No 13, представлявано от управителя Ирина Петкова. Агентът има статут на туристически агент, регистриран по реда на Закона за туризма в с Лиценз № РК-01-6664/15.12.2010 г. Във връзка с продажбата на туристически услуги и продукти чрез Портала Агентът действа като посредник въз основа на агентски договори, сключени с туроператорите и доставчиците на туристически услуги, чиито продукти и услуги се предлагат чрез Портала. В никой момент Агентът не действа като туроператор или доставчик на туристически услуги, независимо от броя и вида на туристическите услуги и продукти, които се предлагат чрез Портала. Агентът не предоставя и не реализира туристически услуги и продукти, не действа от свое име и за своя сметка, а посредничи и предлага услугите от името и за сметка на съответния туроператор или доставчик на услуги.

Чл. 3. (1) Настоящите Общи условия имат задължителна сила за Клиентите. Последните удостоверяват това с поставяне на отметка в Портала, че приемат настоящите Общи условия.

(2) Дори Клиентът да не е подписал Общите условия, те се считат за приети от Клиента с подписването на договора, сключен с туроператора, или с извършването на което и да е от следните действия: регистрация на Клиента в портала, заявка или резервация на услуга или продукт, извършване на плащане или друг вид ползване на Портала.

Чл. 4. (1) Настоящите Общи условия допълват условията, предвидени в договорите, сключени между Клиента и туроператора, и Общите условия на съответния туроператор или доставчик на туристически услуги. Настоящите Общи условия имат и самостоятелно значение и са в сила във връзка с ползването на Портала, независимо от подписването, приемането и действието на договор между Клиента и Агента или на Общите условия на съответния туроператор или доставчик на туристически услуги.

(2) Когато Порталът съдържа връзки към други уеб страници, Агентът не носи отговорност за тяхното съдържание и последиците от тяхното ползване от страна на Клиента.

Чл. 5. (1) Агентът може да променя тези Общи условия, начина на работа и ползване на Портала по всяко време, като публикува актуалната им версия в Интернет.

(2) Промяната ще има действие за в бъдеще, ако друго не е уговорено между Агента и Клиента.

II. РАБОТА С ПОРТАЛА

Търсене на продукти и услуги

Чл. 6. (1) На заглавната страница на Портала, Клиентът може да избере между пакетно пътуване с полет от Германия, само хотелско настаняване и чартърен полет, включително дестинация, период, продължителност на престоя и/или конкретен хотел, сключване на договор за застраховка, сключване на договор за трансфер.

(2) Клиентът може да не задава конкретни критерии за търсене, като в този случай Порталът ще предложи най-изгодните last minute оферти за съответната дестинация.

Свободни места

Чл. 7. (1) Порталът се обновява периодично, но при най-изгодните оферти наличните места се изчерпват бързо, поради което е възможно изчерпването на свободните места да предхожда обновяването на информацията.

(2) За допълнително съдействие при намирането на свободни места, Клиентът може да се свърже с Агента, чрез контактите, публикувани в Портала.

Резервации

Чл. 8. (1) За извършване на резервация чрез Портала Клиентът трябва да попълни своите данни и тези на неговите спътници и да изпрати обвързваща заявка към резервационната система на Портала. Клиентът е обвързан с резервацията от момента на нейното подаване.

(2) Ако до началото на резервираното пътуване има повече от месец, офертата не е от типа с намаление (специална, топ или на акция) и ако резервационната система на съответния туроператор позволява, Клиентът получава временна резервация при туроператора с валидност от 1 до 3 дни, в зависимост от условията на конкретния туроператор. Временната резервация се потвърждава само след получаване на плащане от Клиента на резервираната услуга. След заплащане на услугата туроператорът следва да потвърди резервацията на Клиента.

(3) При резервация на почивка от типа last minute или такава със специално намаление, няма техническа възможност за временна резервация. В този случай Клиентът получава резервация и потвърждение едва след заплащане на цената на съответната услуга или продукт. Ако междувременно свободните места са изчерпани, Агентът ще възстанови на Клиента заплатените суми, без да дължи на Клиента допълнителни обезщетения или други плащания.

Чл. 9. (1) Извършването на резервация от Клиента представлява волеизявление, че е съгласен да заплати услугата и че приема настоящите Общи условия, както и Общите условия на туроператора/доставчика, чиято услуга желае да ползва, включително индивидуалните за конкретната сделка условия, които сам е прочел и одобрил.

(2) Агентът не носи отговорност, ако поради липса на интернет връзка, форс мажор или по други причини, Клиентът не може да извърши търсене, резервация или други действия в Портала. Клиентът няма право да предявява претенции срещу Агента в случай, че не може да ползва Портала, независимо от причините за това.

Чл. 10. (1) Клиентът носи отговорност за правилното и точно попълване на личните си данни и данните на неговите спътници, включително за непълнолетните лица. В случай, че спътник е непълнолетно лице, клиентът задължително трябва да представи декларация с нотариална заверка на подписите на родителите/настойниците/попечителите на непълнолетното лице за разрешение на пътуването.

(2) Клиентът се задължава да ползва Портала добросъвестно, в съответствие с настоящите Общи условия и указанията в самия Портал. Клиентът няма право да въвежда чужди данни или да злоупотребява по какъвто и да е начин при ползването на Портала. При неизпълнение Клиентът носи отговорност спрямо Агента, туроператорите и доставчиците на туристически услуги, включително за всички вреди и пропуснати ползи, резултат от неизпълнението (имуществени санкции, заплатени обезщетения към трети лица, разходи и др.).

(3) Отговорността за правилното и пълно попълване на данните в резервацията е изцяло на Клиента. Резервация с грешни или непълни данни се счита за невалидна до получаване на изрично потвърждение от Агента. Агентът, туроператорите и доставчиците на туристически услуги не носят отговорност и не отговарят за вреди, понесени от Клиента вследствие на неточно или непълно попълване на данни или избор на услуги.

(4) В случай, че Клиентът установи, че е допуснал грешка при резервацията, той се задължава незабавно да уведоми за това Агента, както и туроператора или съответния доставчик на услугата. Във всички случаи на грешка Агента, съответно туроператорът или съответният доставчик на услугата имат право да преценят валидността на направената регистрацията. Грешка или пропуск в резервацията не освобождават автоматично Клиента от резервацията и от ангажиментите, произтичащи от нея.

Чл. 11. (1) С извършване на резервацията Клиентът приема и се съгласява да спазва Общите правила на съответния туроператор или доставчик на избраната услуга. На Портала са публикувани преводи от лицензиран преводач. Агента не носи отговорност за верността на превода на Общите условия на съответния туроператор, обявени на сайта.

(2) Тъй като някои от туроператорите и доставчиците на туристически услуги не са български лица, е възможно техните Общи условия да не са на български език. В този случай Клиентът може да се обърне за съдействие и разяснения към Агента, но в случай, че направи резервацията се счита, че разбира и приема тези Общи условия, дори те да не са на български език. След извършване на резервацията Клиентът не може да се позовава, не може да се отказва от поети задължения и ангажименти и не може да предявява претенции към Агента или към туроператора/доставчика във връзка с езика на Общите условия.

Пътуване от България

Чл. 12. (1) Офертите в Портала може да не включват пътуване от България до началната точка на резервираното пътуване.

(2) Във всички случаи Клиентът носи отговорност за проверка на часовете на полета/пътуването си от България и съобразяването им с графика на останалите заявени услуги.

(3) Клиентът се съгласява, че туроператорите имат правото да променят часовете на чартърните полети до 24 часа преди пътуването, поради което Клиентът трябва да предвиди достатъчно време за пристигане до началната точка на пътуването.

(4) Неявяването на летището за полет до избраната дестинация поради закъснял или отменен полет/пътуване от България остава изцяло за сметка на Клиента и Агента, туроператорът/доставчикът нямат задължение да възстановят каквито и да е суми по неизползваната почивка, освен ако друго не е посочено в Общите условия на туроператора/доставчика.

III. ЦЕНИ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

Чл. 13. (1) Цените на Туристическите услуги и продукти са определени в Портала.

(2) Клиентът заплаща туристическите услуги и продукти по банков път по следната сметка:

Получател: ТРАВЕЛИСИМО ООД

IBAN: BG18BUIN95611000248956

Банка: Алианц Банк България.

(3) С цел ускоряване на резервационния процес Клиентът може да изпрати копие от платежното нареждане по електронна поща на следния адрес: tui@travelisimo.bg.

(4) Всички банкови такси и други разходи, свързани с плащанията, са за сметка на Клиента.

(5) За дата на плащане се счита датата на заверяване на сметката на Агента.

(6) Агентът има право да приеме или откаже резервация по собствена преценка. Приемането или отказът могат да бъдат направени в писмен вид, по телефона, по електронна поща или факс.

(7) Резервациите на Клиента се считат валидни след получаване на плащане от страна на Клиента.

Чл. 14. (1) Агентът получава плащането от името на туроператора или съответния доставчик на туристически услуги. Агентът предава получените от Клиента суми на туроператора или съответния доставчик на туристически услуги.

(2) Агентът има право да прави прихващане от постъпили от Клиента суми и да погасява ликвидни и изискуеми задължения по предишни продажби и предоставени услуги по реда разноски, лихви, главница.

IV. ЗАСТРАХОВКИ

Чл. 15. (1) Медицинската застраховка е задължителна за пътуване в чужбина на български граждани.

(2) Клиентът има право да направи Медицинската застраховка чрез Агента или при избран от Клиента застрахователен агент или брокер.

Чл. 16. (1) Отделно от цените на услугите и продуктите, определени в Портала, Клиентът дължи заплащане на застрахователните премии за застраховките, свързани с пътуванията и туристическите услуги (здравни застраховки, пътни застраховки, застраховка Отказ от пътуване и др.). Стойността на тези застраховки не е включена в цените, обявени в Портала.

(2) Отношенията, свързани с тези застраховки, се определят от застрахователя или лицето, чрез което е сключена застраховката. Агентът не е страна по застраховките и не носи никаква отговорност по отношение на тях, освен във връзка с тяхното сключване, ако това в определени случаи се изисква от задължителните разпоредби на българското законодателство.

V. ДОГОВОРИ И ВАУЧЕРИ

Чл. 17. (1) Ако друго не е уговорено между Агента и Клиента, договорите за предоставяне на туристически услуги се сключват директно между Клиента и съответния туроператор или доставчик на туристически услуги.

(2) Във всички случаи договорите и ваучерите за туристическите услуги се издават от съответния туроператор. Клиентът получава документите за съответната туристическа услуга от Агента на езика, на който са издадени от съответния туроператор.

Чл. 18. (1) Когато съответният туроператор издава електронни ваучери, Клиентът ги получава по електронна поща на посочения от него адрес. В този случай Клиентът трябва да разпечата ваучерите и да ги представи на летището и/или в хотела.

(2) Когато съответният туроператор издава ваучери на хартиен носител, Клиентът ги получава по куриер на посочения от него адрес.

VI. АНУЛИРАНЕ НА РЕЗЕРВАЦИИ

Чл. 19. (1) С извършването на резервацията Клиентът приема и се задължава да спазва Общите условия на туроператора, съответно доставчика на туристически услуги, както по отношение на анулиране на пътувания, така и във връзка с условията за извършване на заявки, потвърждения, услуги, цени, плащания, промени на цени и услуги, специални условия, условия и такси при отказ на пътника, промяна на резервацията и заместване на пътника, отказ и прекратяване от страна на туроператора, застраховки, форс мажор, прекратяване на договора, отговорности, уведомления, ограничаване на отговорността, приложимо право, компетентни съдилища, условия за извършване на въздушен транспорт и т.н.

(2) Клиентът се съгласява и потвърждава, че във всички случаи при отказ и анулиране на резервации от страна на Клиента, независимо от причините за това и срока, в който е отказана резервацията, Клиентът дължи заплащане на санкции и неустойки, определени от правилата на Портала и от Общите условия на туроператорите и доставчиците на услуги, но не по-малко от 25 % от стойността за съответната туристическа услуга или продукт.

Чл. 20. (1) В случай на промяна или анулиране на резервации от страна на съответния туроператор или доставчик на туристически услуги, действат Общите условия на съответния туроператор/доставчик.

(2) Агентът не носи отговорност в случай на промяна или анулиране на резервациите от туроператорите/доставчиците, както и за промени в условията, неизпълнение на туристическите услуги, форс мажор или друг вид неизпълнение на задълженията на туроператорите и доставчиците.

(3) Във всички случаи на претенции на Клиента, свързани с туристическите услуги, последният е задължен да уведоми за това Агента в сроковете, предвидени в Общите условия на туроператора/доставчика, но не по-късно от две седмици след края на пътуването, като в противен случай губи право на рекламации и обезщетение.

VII. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

Чл. 21. (1) Агентът може да публикува в Портала информация, предоставена му от туроператорите и доставчиците на туристически услуги, относно паспортния и визов режим, сроковете за получаване на необходимите документи, както и информация за медицинските и здравните изисквания, свързани с пътуването и престоя.

(2) С документите за пътуването Клиентът също получава важна информация относно формалностите, които са от значение за пътуването му. Клиентът следва да следва точно дадените му указания от туроператора и Агента.

(3) За да получи точна информация относно паспортния и визов режим, сроковете за получаване на необходимите документи, както и информация за медицинските и здравните изисквания, Клиентът следва да се свърже с Агента чрез средствата за контакт, посочени в Портала. Клиентът декларира, че ако не се свърже с Агента за получаване на подобна информация, Агента не може да се счита в неизпълнение на задълженията си за информиране на Клиента и не носи отговорност към Клиента.

(4) Във всички случаи Клиентът се задължава да провери сам посочените условия и изисквания при съответния компетентен орган (посолство, консулство). Клиентът се задължава да се осведоми дали за съответното пътуване е необходим задграничен паспорт или е достатъчна личната карта и да осигури достатъчен срок на валидност за тези документи, както и да осигури необходимите документи за пътуването на малолетните и непълнолетните пътници.

(5) В някои държави се изискват определени свидетелства за ваксиниране, които не трябва да са по-скорошни от 8 дни и по-стари от 3 години (едра шарка) или 10 години (жълта треска). Такива свидетелства за ваксиниране трябва да се представят пред граничните власти, ако Клиентът се завръща от определени страни (напр. Африка, Близкия изток). Съответната информация Клиентът може да получи от Агента, като за целта следва да се свърже с Агента чрез контактите, публикувани в Портала.

(6) Клиентът потвърждава, че предоставената му информация не е окончателна и подлежи на промени от туроператорите, съответните доставчици на услуги и компетентните държавни органи.

(7) Агента не носи отговорност за промени и неточности в предоставената информация, както и в случай, че до датата на отпътуването Клиентът не може да получи виза или по други причини не може да пътува до/от съответната държава, както и когато не бъде допуснат от граничните власти да посети или да напусне съответната държава. В този случай Агента не носи отговорност за невъзможността на Клиента да ползва услугата и не дължи връщане на цената на туристическите услуги. Всички анулационни такси, неустойки и обезщетения са за сметка на Клиента, съгласно Общите условия на туроператора/доставчика на услугите.

Чл. 22. (1) Агента предава на Клиента информацията, предоставена му от туроператора и доставчиците на туристически услуги.

(2) Агента не носи отговорност за верността и пълнотата на информацията, предоставена от туроператора/доставчика.

(3) Туроператорът отговаря за това да осведоми гражданите на страната, в която се предлага пътуването, относно предписанията на паспортните, визови и здравни разпоредби, както и тяхната евентуална промяна преди началото на пътуването. Туроператорът не носи отговорност за своевременното издаване и предоставяне на нужната виза от съответното дипломатическо представителство, когато Клиентът е възложил на туроператора набавянето ѝ, освен ако забавянето не е по вина на туроператора. За получаването на виза и други необходими за пътуването документи от компетентните служби Клиентът трябва да предвиди средно около 8 седмици.

(4) Клиентът сам отговаря за спазването на всички разпоредби, които са от значение за провеждането на пътуването. Всички вреди, включително заплащането на такси за отказ от пътуване, които са породени от неспазването на тези разпоредби, са за негова сметка, освен ако не са резултат от виновното, погрешно информиране или неинформиране от страна на туроператора.

(5) Агентът не носи отговорност за изпълнението на туристическите услуги, включително за наличността на услугите, свободните места и другите условия на пътуванията, услугите и продуктите. Отговорността за наличността на услугите и тяхното изпълнение е на съответния туроператор или доставчик. Всички претенции на Клиента в това отношение следва да се насочват към туроператора или доставчика на услугата.

VIII. ЛИЧНИ ДАННИ

Чл. 23. Агентът действа като администратор на лични данни при осъществяване на туроператорска дейност и като обработващ при дейността като турагент като правата и задълженията му са подробно описани в Информацията по чл.13 и 14 от Регламент (ЕС) 2016/679.

IX. ДРУГИ УСЛОВИЯ

Нарушаване на Общите условия

Чл. 24. При неизпълнение и нарушаване на настоящите Общи условия, злоупотреба или друго увреждащо поведение на Клиента, Агентът има право да ограничи достъпа на Клиента до ползването на Портала, както и да предяви към Клиента претенции за всички вреди и пропуснати ползи, следствие на действията и бездействията на Клиента.

Приложимо право

Чл. 25. (1) За неуредените въпроси в настоящите Общи условия се прилага българското законодателство, включително при резервации от чуждестранни клиенти. Всички спорове между Клиента и Агента се разрешават от компетентния български съд.

(2) Приложимото право и компетентният съд в отношенията с туроператорите и доставчиците на туристически услуги се определят от съответните Общи условия на туроператора/доставчика.

Авторски права

Чл. 26. (1) Цялото съдържание на Портала, включително всички текстове, изображения, снимки и статии, софтуерът, както и самите услуги и продукти са със запазени авторски права. Те принадлежат на Агента, съответно на туроператорите и доставчиците на услугите и се намират под защитата на Закона за авторското право и сродните му права. Копирането и използването им представлява грубо нарушение на авторските права и на императивните разпоредби на българското и европейското законодателство.

(2) Клиентът няма право да копира, съхранява, обработва, публикува, разпространява в първоначален или преработен вид, както и да използва по какъвто и да е друг начин текстовете, изображенията или други части от съдържанието на Портала. При нарушения Клиентът носи имуществена и наказателна отговорност.

Комуникация с Клиента

Чл. 27. (1) С попълването на личните си данни и координати за връзка Клиентът дава изричното си съгласие Агентът да ползва всички технически средства за комуникация с Клиента, за които Клиентът е посочил координати за връзка, включително за изпращане на рекламни материали и уведомления. Клиентът може да откаже получаването на рекламни материали по пощата или по куриер като изпрати уведомление на Агента на електронен адрес, посочен в Портала.

(2) Предоставянето на лични данни и координати за връзка от страна на клиента не задължава Агента да осъществи контакт с клиента.

Чл. 28. (1) Доколкото изрично не е указано друго, всички уведомления, се извършват на адресите за контакти, обявени на видно място в Портала и респективно на електронната поща и адреса за контакт на Клиента, попълнени от самия него.

(2) Агентът не носи отговорност, ако Клиентът не е получил съобщение, което Агентът е изпратил на адрес, посочен от Клиента.

Частична недействителност

Чл. 29. Недействителността на отделни текстове от тези общи условия не влече недействителност на целите Общи условия.

Непреодолима сила

Чл. 30. (1) Агентът не носи отговорност за неизпълнение, частично или изцяло на задължения и ангажименти, следствие на непреодолима сила.

(2) При наличие на непреодолима сила Агентът следва да уведоми клиента съгласно изискванията на българското законодателство.

(3) Агентът не носи отговорност за вреди, пропуснати ползи, разходи, искиове или други отговорности към Клиента, ако те са настъпили, вследствие неспазване на тези Общи условия или законовите изисквания от страна на Клиента.

Изменение на Общите условия

Чл. 31. (1) Агентът си запазва правото да променя Общите условия без предварително уведомление до Клиента.

(2) Агентът не носи отговорност за грешки, които могат да се появят на интернет страницата на Портала, включително за грешки, причинени от промени, настройки и други действия, които не са извършени от Агента.

Информация и съгласие

Чл. 32. (1) Клиентът декларира, че при извършването на резервацията е получил информация и е запознат с всички правила и особености за ползване на Портала и отделните услуги и продукти в него, както и цялата информация и документация, изискуема от Закона за туризма и другите разпоредби на българското и европейски законодателство, включително за:

1. цената на услугите и начина на плащане;
2. начална и крайна дата на пътуването;
3. начален, краен пункт и маршрут на пътуването;
4. местоположение, категория и вид на туристическите обекти;
5. брой на нощувките,;
7. брой и вид на храненията, ако включени;
8. минимален брой участници, когато такъв е необходим за осъществяване на пътуването, и краен срок за уведомяване на Клиента, когато този брой не е набран;
9. общи данни за паспортния и визовия режим, както и информация за медицинските и здравните изисквания, свързани с пътуването;
10. наименование на застрахователната компания, с която е сключен договърът за застраховка на туроператора;
11. представител/контакт с туроператора;
12. междинни спирания и връзки;
13. транспортни средства и вида на мястото на Клиента;
14. застраховки и др.

(2) Клиентът декларира, че е получил от Агента информацията, предвидена в Закона за защита на потребителите, включително:

1. името и адреса на Агента и туроператора/доставчика на услугата;
2. основните характеристики на услугите;
3. цената на услугите с включени всички данъци и такси;
4. начина на плащане и изпълнение на услугите;
5. правото на Клиента да се откаже от резервациите и условията за това;
6. периода, за който направеното предложение или цена остават в сила;
7. името на туроператора/доставчика на услуги и служебния адрес, на който Клиентът може да изпраща жалби и др.

(3) Клиентът дава съгласието си за сключването на договор от разстояние, както и за авансови и предварителни плащания, в случай, че има такива.