

## Общи условия

### за резервиране на самолетни билети в интернет системата [flights.usitcolours.bg](https://flights.usitcolours.bg)

С използването на резервационната система за самолетни билети и хотелско настаняване, въвеждане на своите лични данни и потвърждаването на заявка за резервация, клиентът се съгласява с общите условия, описани по-долу, приложими за резервациите направени посредством онлайн резервационната система на ЮЗИТ КАЛЪРС.

За завършване на резервацията е необходимо и потвърждение от страна на клиента, че е запознат с политиката за поверителност на ЮЗИТ КАЛЪРС БЪЛГАРИЯ, свързана с предоставените от клиента лични данни. С това потвърждение потребителят се съгласява ЮЗИТ КАЛЪРС да разполага и използва въведената от него/нея лична информация за срок и цели свързани с по-нататъшната обработка на резервацията и издаването на билетите, както и за евентуални съпътстващи ги документи.

Клиентът също така декларира достоверността на предоставената информация.

#### ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА РЕЗЕРВИРАНЕ И ПЛАЩАНЕ НА САМОЛЕТНИ БИЛЕТИ, РЕЗЕРВИРАНИ ЧРЕЗ ОНЛАЙН СИСТЕМАТА НА ЮЗИТ КАЛЪРС

Уважаеми клиенти,

Моля, прочетете внимателно общите условия, приложими за резервациите, създадени посредством нашата онлайн резервационна система.

#### 1. Резервация.

Юзит Калърс поддържа резервационна система, чрез която клиентът сам може да направи резервации за самолетен билет/самолетни билети.

1.1. Резервациите могат да бъдат променяни, допълвани или отменяни безплатно по желание на клиента до момента на заплащане на билетите по тях, само при условие, че има налични места за исканите промени. След заплащане и издаване на самолетните билети, всички промени и откази се подчиняват на условията на конкретните тарифи на авиокомпаниите.

За разлика от традиционните авиокомпани, **при лоукост (нискотарифните)** авиокомпани, самолетните билети се издават автоматично при заплащане на същите от клиента с кредитна/дебитна карта. Там няма период на „резервация“, в която може да се правят промени, да се отменя пътуването и билетите не може да се анулират. Сумите заплатени по тях са напълно невъзвръщаеми.

1.2. Някои тарифи, обикновено по промоционални, сезонни и други специални предложения, не подлежат на никакви промени и възстановяване на суми след издаване на билета.

Основните условия за анулация и промени са посочени в секцията „Условия на резервираните услуги“, в страница Basket от резервационния процес – преди приключване на процеса, както и в страницата и имейлът за потвърждение на заявката за резервацията, който клиентът получава на посочения имейл адрес.

Клиентът може да се информира подробно по имейл или по телефон за конкретните условия на тарифата на неговата резервация/резервации, преди издаването на билета или след това.

1.3. В редки случаи е възможно резервираните в сайта полети или цена да не бъдат потвърдени от авиокомпанията/ите. Тогава наш консултант следва да се свърже с клиента в най-кратък срок, да го уведоми за невъзможността да бъдат издадени самолетни билети по посочените полети и/или цена и да му предложи алтернативни варианти, които към момента могат да бъдат потвърдени.

## 2. Предоставена информация от клиента в процеса на резервация

Необходимо е клиентът да попълни цялата информация, искана от него, точно и достоверно. Юзит Калърс не носи отговорност, ако клиентът или някой от спътниците му не може да ползват резервираните и платени услуги (самолетен билет и/или др.) поради неправилно попълнени данни (име на пътник, дата на раждане, координати за контакт и др.).

Стандартната комуникация с клиента се осъществява по електронен път и Юзит Калърс не носи отговорност, ако клиентът не е прочел или не е получил необходимата информация за резервацията и/или билета си поради грешно въведен имейл адрес, антиспам или други настройки на предоставената в резервацията електронна поща.

Също така, отговорност на клиента е да предостави на Юзит Калърс телефони за контакт, на които може да бъде намерен в работно време на фирмата, преди и след началото на пътуването.

## 3. Цени

Цените на самолетни билети в резервационната система на Юзит Калърс, намираща се на адрес [flights.usitcolours.bg](https://flights.usitcolours.bg) включват стойността на самолетния билет/билети, такса обслужване и всички летищни такси, такси за сигурност, такси гориво и др., предварително обявени в процеса на резервиране. Повечето цени не включват такса за чекиран багаж, освен в случаите, когато изрично е упоменато, че цената включва чекиран багаж за един или всички полети от пътуването.

Цените са обявени в евро. Информативно е показана и превалутирана цена в лева по курс 1,956.

Плащането на билети на традиционни авиокомпании се извършва винаги и само в лева.

Плащането за самолетни билети на лоукост (нискотарифни) авиокомпании се извършва на 2 стъпки: първо се заплаща стойността на таксата обслужване към агенцията. Тя се заплаща винаги и само в лева. На втора стъпка се заплаща самолетният билет, заедно летищни такси и посочения от клиента багаж – директно към авиокомпанията. Сумата се тегли във валутата на страната от която започва пътуването или в евро.

## 4. Допълнителни такси.

Юзит Калърс не начислява допълнителни такси над обявената в резервацията цена. Изключение правят държавите, в които летищните такси се заплащат директно на летището непосредствено преди заминаване. Ако Вашата резервация включва такива страни, ще бъдете информирани по имейл.

Цената не включва такси за допълнителни услуги, които клиентът по желание може да добави към своята резервация срещу доплащане. Такива може да бъдат такса за регистриран багаж, такса за запазване на място в самолета, такса за храна на борда и др.

### **Такса багаж**

В резултат на нововъведените след 2014 г. правила за багаж на голяма част от редовните авиокомпаниии, самолетните билети вече не включват регистриран багаж по правило. Когато такъв багаж не е включен, той може да бъде добавен в следствие от служител на Юзит Калърс по желание на клиента и срещу доплащане на фиксирани цени, обявена от авиокомпанията за различните тарифи.

Информация за това дали такъв багаж е включен или не в цената, Юзит Калърс показва на няколко места преди да е завършена резервацията - в секцията „Детайли по полета“, в страницата „polet“ от резервационната система; след завършване на резервацията – в страницата за потвърждение и в имейла за потвърждение, който клиентът получава на посочения електронен адрес.

Клиентът сам носи отговорност за това да провери и разбере какъв багаж включва цената за резервираните полети, преди да продължи с резервацията си. Юзит Калърс не носи отговорност за пропуски от страна на клиентите да се информират преди да пристъпят към заплащане на самолетните билети за включените услуги (багаж и др.) по резервираните от тях самолетни билети и евентуалните такси, които те биха заплатили в следствие, в случай, че имат нужда от услуги, които не са включени в резервираните или вече издадени самолетни билети.

### **5. Условия на плащане.**

При заплащане на самолетни билети на традиционни превозвачи, плащането на самолетния билет/билети трябва да бъде извършено в срока, посочен в потвърждението за резервация, което клиентът вижда на последна стъпка от резервационния процес, както и в имейл, който получава на посочения електронен адрес.

В някои случаи, срокът за плащане и издаване на самолетния билет/билети може да бъде променен (с по-скорошен) от авиокомпанията, след потвърждение на резервацията. Тогава Юзит Калърс следва да уведоми клиента по електронен път за по-ранния срок за плащане. Юзит Калърс няма влияние над тази промяна и клиентът, ако желае да закупи самолетния билет/билети на първоначално резервираната цена, трябва да ги заплати в посочения нов срок. Клиентът не се задължава да приеме новия срок и може да се откаже от резервацията си.

При заплащане на самолетни билети на лоукост (нискотарфини) превозвачи, плащането се извършва на момента, онлайн, с дебитна или кредитна карта.

#### **5.1 Плащането може да бъде извършено по следните начини:**

#### **Плащане с карта:**

Ако клиентът е избрал да плати с кредитна/дебитна карта, цялата сума за резервирания билет включително летищните такси и таксата обслужване ще бъдат блокирани от неговата сметка на базата на предоставените от него данни на кредитна/дебитна карта. Тази сума е обявена с точност в онлайн платформата за плащане на банка ДСК, над полетата за попълване на картите данни от клиента.

Юзит Калърс не налага такса за плащане с карта онлайн.

От друга страна, банката издател на картата на клиента може да приложи допълнителни такси за използването на картата онлайн или такси за превалутиране на валутата, ако картата на клиента е във валута различна от лева. Юзит Калърс не носи отговорност за таксите, които банката на клиента би му начислила и той е длъжен да се запознае с тях преди да извърши плащането си онлайн в платформата на ДСК, свързана със сайта на Юзит Калърс.

Клиентът носи отговорност за истинността и достоверността на предоставените от него/нея данни на картата.

Отказът от резервация след завършването и потвърждаването ѝ се счита за отказ на покупката и подлежи на условията от т.6 на тези условия (Отказване на заявени услуги).

От своя страна, Юзит Калърс има право да откаже издаването на билета/билетите при съмнения за истинността и валидността на предоставената карта.

#### **Плащане по банков път:**

Цялата сума, дължима за самолетните билети с включени всички приложими такси трябва да бъде преведена по сметката на Юзит Калърс в Банка ДСК България. Банковите данни са:

- Банка ДСК, IBAN: BG83STSA93000023467358

Получател: Юзит Калърс България ООД

За да бъдат издадени самолетните билети, след плащане чрез банков превод, е необходимо цялата дължима сума, с всички включени такси, да бъде получена по някоя от посочените сметки на Юзит Калърс, за да се считат самолетните билети за платени в рамките на определения срок за плащане и да може служител Юзит Калърс да ги издаде преди резервацията да бъде анулирана.

Клиентът сам носи отговорност да провери дали евентуален банков превод, извършен от него, ще постъпи по сметка на Юзит Калърс в рамките на посочения срок за плащане.

В случай, че клиентът извърши превод на сума по билети, но той не постъпи по банковата сметка на Юзит Калърс в посочения срок, неговата резервация ще бъде анулирана и той ще загуби правото да получи самолетните билети срещу първоначално посочената цена.

- Ако резервацията може да бъде подновена на същата цена, билетите му ще бъдат издадени, след като преводът постъпи в сметката на Юзит Калърс.

- Ако резервацията не може да бъде подновена на цена, отговаряща на сумата преведена от клиента, той следва да избере дали желае Юзит Калърс да върне парите по сметката му или да му бъде направена нова резервация на новата по-висока цена, за която той следва да доплати разликата в цените, като при плащане по банка отново ще важат същите условия за плащане по банка описани тук.

Такъв тип плащане не е възможно при закупуване на (лоукост) нискотарифни самолетни билети.

#### **Плащане на място в офис на Юзит Калърс:**

Клиентът може да плати и получи резервирания билет/билети на място в който и да е офис на Юзит Калърс, но не по-късно от определения срок за плащане.

Координатите на всички офиси на Юзит Калърс можете да откриете на уеб сайта на фирмата - [www.usitcolours.bg](http://www.usitcolours.bg) в секция "Контакти".

Юзит Калърс си запазва правото да отмени всяка една резервация за самолетен билет, която не отговаря на поне едно от гореизброените условия за плащане и съответното плащане не е получено от Юзит Калърс в посочените срокове.

Плащане в офис не е възможно при закупуване на (лоукост) нискотарифни самолетни билети онлайн в сайта на Юзит Калърс.

6. Отказване на заявени услуги.

Под "отказване на заявени услуги" се разбира отказ от пътуване при платен самолетен билет или билети. Всеки билет има конкретни условия и изисквания при промени или отказ от пътуване, определени от съответната авиокомпания и обвързани със съответната тарифа (основна цена на билета).

Отказ на билет може да се направи единствено и само в офиса, в който е бил платен и издаден билета или в който и да е офис на Юзит Калърс, ако билета е платен по банков път или с карта. В случай, че условията на тарифата позволяват възстановяване на сума по

билета, Юзит Калърс я възстановява на клиента в срок от 5 работни дни след като авиокомпанията възстанови същата сума на Юзит Калърс.

Ако плащането е било извършено с кредитна карта, сумата за възстановяване ще постъпи по сметка на клиента.

Времето, необходимо за постъпване на възстановена сума по сметка на клиента зависи и от процедурно и технологично време от страна на Юзит Калърс и от страна на банковите институции за пълното одобрение и трансфериране на сумите.

#### 7. Оплаквания.

Юзит Калърс ще разгледа с внимание всяко постъпило оплакване или иск, касаещи проблеми свързани със самолетни резервации и билети. Клиентът трябва да подаде своето оплакване по електронен път на следния адрес: <https://usitcolours.bg/bg/feedback> или да го изпрати в писмена форма най-късно 30 дни след случая, дал повод за оплакването на адрес: " Юзит Калърс – България" ООД, бул. "Васил Левски" No.35, София 1142.

Юзит Калърс има за задължение да разгледа всеки предявен иск възможно най-бързо, но най-късно до 10 дни след постъпване на оплакването и да изпрати отговор на адреса на подателя във формата, в която е постъпило – електронна или писмена.

#### 8. Визи и документи за пътуване.

Клиентът и всички пътници, за които е резервирал билети, са длъжни да проверят наличието и изрядността на своите документи за пътуване и да проверят за всички изисквания за визи и лични документи за всички дестинации (начални, крайни, транзитни и тн) от маршрута на неговото пътуване, включително и България, ако тя е част от него. Юзит Калърс не носи отговорност, ако някой от пътниците бъде възпрепятстван в която и да е точка от пътуването му, поради неактуалност, некоректност, невалидност или липса на даден изискван документ.

#### 9. Гарантиране на цените.

Всички авиокомпании превозвачи си запазват правото да променят цените на самолетните билети преди тяхното пълно плащане и издаване. При такива случаи, Юзит Калърс има за задължение да уведоми клиента своевременно, но не носи отговорност за наложената от авиокомпанията разлика в цената.

#### 10. Общи условия за превоз.

Клиентът подлежи на всички конкретни условия и разпоредби за превоз на пътници на съответната авиокомпания превозвач.

Гарантиране на безпроблемна работа и функциониране на сайта и всички свързани с него системи

#### 11. Връзка с Юзит Калърс.

Можете да се свържете с Юзит Калърс на място в нашите офиси (техните адреси можете да откриете на [www.usitcolours.bg](http://www.usitcolours.bg)), по телефона на 0700 15 115 или директно с нашия Онлайн офис по имейл на [online@usitcolours.bg](mailto:online@usitcolours.bg) или на 0883502020.

Работното време на Юзит Калърс е от понеделник до петък от 09:30 до 18:30 ч.. С удължено работно време са:

- Офис Mall Sofia, София, бул. Ал. Стамболийски 101, партер - всеки ден от 9:30 до 21:00 ч.

- Офис Mall Varna, Варна, Адрес: бул. Владислав Варненчик № 186, партер - всеки ден от 10:00 до 21:00 ч.

- Офис Serdika Center бул. Ситняково № 48, ниво -1 - всеки ден от 10:00 до 22:00 ч.

- Офис Paradise Center, София, Черни Врх № 100, партер - всеки ден от 10:00 до 22:00 ч

