

**Общи условия на договор за туристически пакет
на „Юзит Калърс България“ ООД**

Общи положения

1. Настоящите Общи условия уреждат правилата и реда, по които туроператорът „Юзит Калърс България“ ООД (наричано по-долу „Юзит Калърс“) продава на своите клиенти туристически пакети. За целите на настоящите Общи условия „туристически пакети“ (наричани още „пакети“) са всички пътувания, които пътуващ закупува от Юзит Калърс, при които Юзит Калърс комбинира и предлага на обща неделима цена хотелско настаняване, наземен или въздушен транспорт, застраховка „медицински разходи при болест и злополука на туриста“ по чл. 72, ал. 1 от Закона за туризма и др. Конкретните услуги, включени в даден туристически пакет, се публикуват на уебсайта на Юзит Калърс www.usit.bg или се изготвят като индивидуална оферта по заявка на клиент и са изброени в потвърждението за сключване на договор за туристически пакет (наричано по-долу „Потвърждение“).

2. Когато освен пакет, пътуващ закупува от Юзит Калърс отделно и други туристически или посреднически услуги за целите на същото пътуване, които не са включени в пакета, по отношение на такива други туристически или посреднически услуги се прилагат отделно и приетите от пътуващия общи условия за тези други туристически или посреднически услуги.

3. „Юзит Калърс България“ ООД е вписано в търговския регистър с ЕИК 130881129, със седалище и адрес на управление гр. София, бул. „Васил Левски“ № 35, тел.: 029811900, и е вписано в регистъра на регистрираните туроператори с рег. № РКК-01-05771.

Заявка за туристически пакет

4. За всеки туристически пакет, предлаган съгласно настоящите Общи условия, Юзит Калърс публикува на уебсайта си www.usit.bg описание на пакета или изготвя индивидуална оферта, в които посочва необходимата информация за пакет съгласно чл. 82, ал. 1 от Закона за туризма.

5. Въз основа на описанието на пакета по т. 4, пътуващият може да подаде онлайн заявка за резервация на пакета, след като постави маркер в поле „Приемам общите условия и съдържанието на договора за туристически пакет и съм се запознал с информацията от Стандартния формуляр за информация съгласно Закона за туризма“. В заявката си пътуващият определя променливите (избираемите) елементи на пакета, според изискванията си и според възможностите за избор на такива за конкретния пакет. Подаването на онлайн заявка има характера на предложение за сключване на договор от страна на пътуващия съгласно условията на пакета, дефинирани в описанието на пакета по т. 4, предпочитанията/изискванията на пътуващия, посочени в заявката за резервация, и настоящите Общи условия.

6. Заедно с подаването на онлайн заявка за резервация на туристически пакет, от пътуващия може да се изисква заплащане на част от или цялата цена за заявения пакет. В такъв случай заявката се счита за подадена след получаването на необходимото плащане от Юзит Калърс.

7. В рамките на един работен ден от подаването на заявка за резервация съгласно т. 5 Юзит Калърс извършва проверка на наличните места за съответния пакет съгласно изискванията на пътуващия, посочени в заявката му за резервация. Когато Юзит Калърс не може да изпълни заявката на пътуващия, Юзит Калърс предлага на пътуващия:

- а) подходящи алтернативни места (ако такива са налични) в същия курорт или град, за същата или близка дата, срещу същата или, съответно, по-ниска или по-висока цена, или
- б) възстановяване на заплатената от пътуващия сума.

Сключване на договор за туристически пакет

8. Когато Юзит Калърс може да изпълни заявката на пътуващия, включително при направен от пътуващия избор съгласно т. 7, а), Юзит Калърс потвърждава чрез имейл резервацията на туристическия пакет като изпраща Потвърждение за сключен договор за туристически пакет на траен носител. В Потвърждението за резервиран пакет Юзит Калърс посочва основните характеристики на резервирания туристически пакет и приетите от Юзит Калърс специфични изисквания на пътуващия. **Потвърждението заедно с настоящите Общи условия съставляват договора между пътуващия и Юзит Калърс за туристически пакет, съгласно чл. 84 от Закона за туризма.** Условието, посочени в Потвърждението имат характер на специални уговорки по отношение на уговорките в настоящите Общи условия. Договорът за туристически пакет се счита за сключен от момента на получаване на Потвърждението от пътуващия и след заплащане на част от или цялата цена за заявения пакет от страна на пътуващия, в зависимост от условията на конкретния пакет или според сроковете, упоменати в т. 21 от настоящите Общи условия.

9. Настоящият раздел се прилага съответно и когато договорът за туристически пакет се сключва в офис на Юзит Калърс или на оторизиран агент на Юзит Калърс. В такъв случай на пътуващия на място се предоставя устно или писмено необходимата информация за пакета, съгласно чл. 82, ал. 1 от Закона за туризма, включително и Стандартния формуляр за информация съгласно Закона за туризма, след което се проверяват наличните свободни места съобразно изискванията на пътуващия и се издава и предоставя в писмена форма на пътуващия Потвърждение за сключен договор за туристически пакет, съдържащо необходима информация за основните характеристики на резервирания туристически пакет и приетите от Юзит Калърс специфични изисквания на пътуващия, което се подписва от пътуващия, и към което се прилагат настоящите Общи условия. Потвърждението за резервиран пакет заедно с настоящите Общи условия съставляват договора между пътуващия и Юзит Калърс за туристически пакет съгласно чл. 84 от Закона за туризма. Служителите на Юзит Калърс, работещи в офиси за работа с клиенти, се считат за упълномощени да сключват договори за туристически пакети по силата на настоящите Общи условия и чл. 30, ал. 2, изр. 2 от Търговския закон. При сключване на договора през агент, договорът се подписва от служител на Юзит Калърс и от служител на агента.

10. Когато хотелиер, превозвач и/или застраховател са поставили допълнителни изисквания, указания и/или правила, свързани с осъществяването на хотелското настаняване, превоза и/или застрахователното покритие по сключена застраховка, Юзит Калърс ще посочва адреса в интернет, на който такива изисквания, указания и/или правила са достъпни, или ще ги предоставя на разположение в своите офиси за работа с клиенти. Пътуващият се задължава самостоятелно да се запознае с такива допълнителни изисквания, указания и/или правила преди подаването на заявка за резервация на туристически пакет. Ако не бъде уговорено друго, се счита, че към момента на сключване на договор за туристически пакет, пътуващият се е запознал със съответните изисквания, указания и/или правила и със сключването на договора ги приема. Юзит Калърс може да изисква и изрично приемане от страна на пътуващия на такива допълнителни изисквания, указания и/или правила по подходящ за това начин.

11. След сключването на договор за туристически пакет съгласно т. 8, съответно т. 9 по-горе, и заплащането на пълния размер на дължимата цена за пакета от страна на пътуващия, Юзит Калърс издава туристически ваучер за пакета съгласно изискванията на Закона за туризма. За туристически ваучер, издаден в електронна форма, пътуващият се задължава да потвърди получаването му чрез обратно съобщение с уведомление за постъпване на електронното съобщение (имейл) с прикачен ваучер в електронната му пощенска кутия.

Участници в туристически пакети. Пътувания на няколко участници

12. Заявка за резервация на туристически пакет може да се подава, съответно договор за туристически пакет може да се сключва, винаги най-малко за един пълнолетен човек.

13. Когато се сключва договор за туристически пакет за няколко пътуващи, договарят се сключва между Юзит Калърс и единия от пътуващите – титуляр на пакета. Титулярят на туристическия пакет посочва имената и другите изискуеми индивидуализиращи данни за останалите пътуващи – придружаващи в пътуването.

14. С индивидуализацията на придружаващите в пътуването съгласно т. 13 в заявката за резервация на туристически пакет, съответно в договора за туристически пакет, от страна на титуляря на пакета, се счита, че титулярят декларира, че:

а) е упълномощен от всеки един от придружаващите в пътуването да подаде заявката за резервация, съответно да сключи договора за туристически пакет, като посочи съответния придружаващ като такъв, както и да предостави на Юзит Калърс личните данни, чрез които съответният придружаващ се индивидуализира;

б) е информирал всеки един от придружаващите в пътуването за и всеки един от придружаващите е приел условията на договора за туристически пакет (включително настоящите Общи условия), както и приложимите изисквания, указания и/или правила на хотелиера, превозвача и/или застрахователя по т. 10 по-горе;

в) се задължава да информира придружаващите в пътуването за всички обстоятелства, свързани със сключването, изменението, изпълнението, прекратяването или развалянето на договора за туристически пакет и за всички техни съответни права и задължения;

г) се задължава да информира придружаващите в пътуването за обстоятелствата, свързани с обработката на техните лични данни от страна на Юзит Калърс, като им предостави или ги насочи към уведомлението за поверителност на Юзит Калърс, достъпно на адрес <https://usit-colours.bg/bg/privacy-policy>.

15. За целите на договора за туристически пакет всички изявления на и до титуляря на пакета, ще ползват и ще задължават и придружаващите в пътуването. Заплащането на цени за пътуването, възстановяването на пари и изплащането на обезщетения от страна на Юзит Калърс ще се извършва чрез титуляря на пакета, за сметка на придружаващите, за които съответните плащания се отнасят.

Застраховки

16. Във всички туристически пакети Юзит Калърс включва за титуляря на пакета и придружаващите го в пътуването лица (ако има такива) застраховка „медицински разходи при болест и злополука на туриста“ по чл. 72, ал. 1 от Закона за туризма, която се сключва от името и за

сметка на лицензиран застраховател: ЗАД България АД. Ако не е посочено друго в Потвърждението за резервиран туристически пакет, за всяко лице, включено в застраховката, същата покрива:

- а) спешните медицински разходи в случай на заболяване и инцидент и разходите за репатриране на обща стойност до 10 000 (десет хиляди) евро;
- б) разходите за спешна стоматологична помощ до 250 (двеста и петдесет) евро; и
- в) загубата на багаж – до 85 (осемдесет и пет) евро.

Подробни условия на застраховката „медицински разходи при болест и злополука на туриста“ се съдържат в приложимите към застрахователната полица общи условия.

17. Застраховката по т. 16 не се сключва, когато за него и за всяко пътуващо с него лице пътуващият представи пред Юзит Калърс валидна полица за сключена дългосрочна застраховка „медицински разходи при болест и злополука на туриста“, чийто период на валидност обхваща и периода на договора за конкретното пътуване. В тези случаи, независимо от това, че в цената на туристическия пакет е включена застраховка „медицински разходи при болест и злополука на туриста“, цената на пакета няма да бъде намалявана поради наличието на отделно сключена от пътуващия или от придружаващите го лица такава медицинска застраховка.

18. При желание пътуващият може да сключи договор за доброволна „застраховка за покриване на разходите за прекратяване на договора за туристически пакет“ от страна на пътуващия. Информация за условията за сключване на такава застраховка са налични на <https://crusit.bg/zastrahovki>. Договорът за застраховка не може да се сключи по-късно три дни от датата на сключване на договора за туристически пакет.

Цена на туристическия пакет

19. Юзит Калърс посочва цената на всеки туристически пакет в описанието на пакета в евро и в български лева и в Потвърждението за резервиран туристически пакет в български лева. Приложеният курс е официалният обменен курс на БНБ за евро/лев за съответния ден, закръглен до втория знак след десетичната запетая. В случай на разминаване между обявена цена в лева в описанието на пакета по т. 4 и съответстващата ѝ цена във валута, определяща ще бъде цената на пакета, посочена в лева.

20. Когато цената на туристически пакет е посочена и в чуждестранна валута, пътуващият може да заплати цената на пътуването както в български лева, така и в съответстващата ѝ цена в чуждестранна валута.

Срок за заплащане на цената

21. В описанието на туристическия пакет по т. 4 и/или в Потвърждението за резервиран туристически пакет по т. 8 или т. 9, Юзит Калърс посочва срока, в който пътуващият е длъжен да заплати цената на пакета. Юзит Калърс обикновено изисква заплащане на депозит в размер от 30% до 50% от цената на заявения пакет при подаването на онлайн заявката за резервация, съответно при сключването на договор за туристически пакет в офис на Юзит Калърс, съгласно т. 9. Във всички случаи пътуващият е длъжен да заплати останалата част от цената на пакета не по-късно от 30 (тридесет) дни преди началната дата на пътуването или не по-късно от друг срок, изрично указан в договора за туристическия пакет.

22. Когато плащането се извършва по банков път или по друг начин, при който не се получава незабавно потвърждение за получаването на цената от Юзит Калърс (или за безусловното

задължаване на сметката на пътуващия), пътуващият е длъжен да извърши плащането така, че сметката на Юзит Калърс да бъде заверена със сумата на плащането в рамките на посочения срок за заплащане на цената за туристическия пакет.

23. Ако пътуващият не заплати пълния размер на цената за туристическия пакет в срока по т. 21, се счита, че пътуващият се отказва от договора за туристически пакет, резервацията му се заличава и той дължи заплащане на съответната такса по т. 39 по-долу.

Промяна на цената и други условия по договора за туристически пакет

24. Цената на туристически пакет не може да се променя след сключването на договора за пакета.

25. Когато в цената на туристически пакет не са включени цените за допълнителни услуги и други разходи, които пътуващият заплаща директно на лице, различно от Юзит Калърс, и които Юзит Калърс е посочило в описанието на туристическия пакет по т. 4, то изменението на същите цени или разходи не се счита за изменение на цената на пакета.

26. Юзит Калърс си запазва правото преди началото на изпълнението на туристически пакет едностранно да извършва незначителни промени в условията на договора за туристически пакет, за което Юзит Калърс ще информира пътуващия своевременно. „Незначителни“ са всички промени, които не засягат:

- а) цената на туристическия пакет;
- б) съществени промени на някоя от основните характеристики на туристическите услуги, включени в пакета (съгласно чл. 82, ал. 1, т. 1 от Закона за туризма);
- в) специфичните изисквания на пътуващия, посочени в Потвърждението за сключване на договор за туристическия пакет, които са приети от Юзит Калърс (съгласно чл. 84, ал. 1, т. 1 от Закона за туризма).

27. Ако преди започването на изпълнението на туристически пакет Юзит Калърс е принудено да промени съществено някоя от основните характеристики на туристическите услуги, включени в пакета (съгласно чл. 82, ал. 1, т. 1 от Закона за туризма) или ако не може да изпълни някое от приетите специфичните изисквания на пътуващия посочени в Потвърждението за сключване на договор за туристическия пакет (съгласно чл. 84, ал. 1, т. 1 от Закона за туризма), пътуващият може:

- а) да приеме предложената от Юзит Калърс промяна; или
- б) да прекрати договора за туристически пакет без да заплаща такса за прекратяване на договора.

28. В случаите по т. 27, б) пътуващият може да поиска от Юзит Калърс да му възстанови платените по туристическия пакет суми или:

- а) да приеме друг туристически пакет от същото или по-високо качество, ако Юзит Калърс е в състояние да му предложи такава, или
- б) да приеме туристически пакет от по-ниско качество, като в този случай Юзит Калърс е длъжен да възстанови на пътуващия разликата в цената между отменения и предложения нов пакет, или
- в) да приеме друг туристически пакет или друга туристическа услуга, предлагана от Юзит Калърс на същата, по-висока или по-ниска цена; в такъв случай пътуващият следва да заплати

увеличението на цената, съответно може да получи от Юзит Калърс разликата между първоначално платената за туристическия пакет цена и по-ниската цена на избраната от пътуващия алтернативна туристическа услуга.

29. Когато Юзит Калърс предлага промяна на туристически пакет съгласно т. 27 Юзит Калърс своевременно ще уведомява пътуващия за:

- а) предложените промени, включително за тяхното отражение върху цената на туристическия пакет;
- б) алтернативните предложения за туристически пакети или други туристически услуги по т. 28 и тяхната цена;
- в) срока, в който пътуващият може да реши дали приема предложените промени или избира някоя от опциите по т. 28;
- г) последиците по т. 30, ако пътуващият не реагира в рамките на срока по б. „в)“.

30. Освен ако не бъде посочено друго в уведомлението за промяна по т. 29, ако пътуващият не уведоми Юзит Калърс за решението си, свързано с уведомлението за промяна, в рамките на срока по т. 29, в), се приема, че пътуващият приема предложената промяна.

Прехвърляне на договор за туристически пакет на трето лице

31. Титулярят може да прехвърли правата и задълженията си по договора за туристически пакет на трето лице, което отговаря на всички изисквания за осъществяване на пътуването не по-късно от 7 (седем) дни преди началната датата на туристическия пакет. Прехвърлянето се извършва в писмена форма в офис на Юзит Калърс, като споразумението за прехвърляне следва да бъде подписано от прехвърлителя, лицето, на което се прехвърля пътуването и представител на Юзит Калърс. Когато титулярят на туристически пакет преотстъпва собственото си място в пътуването, лицето, на което пътуването се преотстъпва придобива качеството на титуляр на пакета със съответно произтичащите от това права и задължения на новия титуляр на туристическия пакет и придружаващите в пътуването.

32. Пътуващият, който прехвърля своите права и задължения, и лицето, на което се прехвърля туристическият пакет, са солидарно отговорни пред Юзит Калърс за заплащане на оставащата част от сумата по договора и на всички допълнителни такси, налози или други допълнителни разходи, произтичащи от прехвърлянето.

33. Титулярят и лицето, на което се прехвърля договор за туристически пакет, следва да заплатят на Юзит Калърс действителните разходи, направени от Юзит Калърс във връзка с прехвърлянето, които включват:

- а) административните разходи на Юзит Калърс за обслужване на прехвърлянето в размер на 100 (сто) лева – за всяко лице, което се променя;
- б) такси за прехвърлянето, начислявани от авиокомпаниите и други транспортни компании, хотели и други доставчици на услуги, включени в туристическия пакет (в зависимост от момента на прехвърлянето и политиките на доставчиците на услуги, включени в пакета, тези разходи по прехвърлянето е възможно да варират значително, включително да достигнат 90% от цената на целия туристически пакет).

34. Точки 31 и 32 не се прилагат, ако политиките и системата за резервации на крайния доставчик на настаняването, не позволяват такова преотстъпване на пътуването.

Прекратяване на договора за туристически пакет от Юзит Калърс

35. Юзит Калърс има право да прекрати договора за туристически пакет и да възстанови на пътуващия изцяло всички плащания, направени за туристическия пакет, без да дължи допълнително обезщетение, когато:

а) набраният брой участници за туристическия пакет е по-малък от посочения в офертата за туристически пакет минимален брой участници и Юзит Калърс е уведомило пътуващия за прекратяването на договора в определения в договора срок, но не по-късно от:

(i) 20 дни преди започването на изпълнението на туристическия пакет – в случай на пакет с продължителност, по-голяма от шест дни;

(ii) 7 дни преди започването на изпълнението на туристическия пакет – в случай на пакет с продължителност от два до шест дни;

(iii) 48 часа преди започването на изпълнението на туристическия пакет – в случай на пакет с продължителност, по-малка от два дни, или

б) Юзит Калърс е възпрепятстван да изпълни договора поради непреодолими и извънредни обстоятелства и е уведомил пътуващия за прекратяването на договора без необосновано забавяне преди започването на изпълнението на туристическия пакет.

36. Извън случаите по т. 35 Юзит Калърс може да прекрати договора за туристически пакет по всяко време преди началото на неговото изпълнение, като възстанови на пътуващия изцяло всички плащания, направени за туристическия пакет, и му заплати обезщетение съгласно т. 52.

Прекратяване на договора за туристически пакет от пътуващия

37. Титулярят може да прекрати договора за туристически пакет преди началото на неговото изпълнение без да дължи такса за прекратяване в следните случаи:

а) не по-късно от един работен ден след сключването на договора съгласно правилата на т. 8 и т. 9, освен ако в договора е уговорено друго; или

б) в случай на непреодолими и извънредни обстоятелства, настъпили или случващи се в мястото на дестинацията или в непосредствена близост до него, които засягат значително изпълнението на туристическия пакет или превоза на пътници до дестинацията. Не представляват непреодолими и извънредни обстоятелства по смисъла на предходното изречение обстоятелствата, които не засягат възможността за осъществяване на пътуването, за предоставяне на настаняване и транспорт, освен ако пътуването включва посещение или настаняване в държава, за които във връзка с настъпването на съответните обстоятелства Министерството на външните работи е издало предупреждение за IV или по-висока степен на риск – предупреждение за преустановяване на пътуванията в цялата страна (освен при крайна необходимост).

38. Извън случаите по т. 37 пътуващият може по всяко време преди началото на туристическия пакет да прекрати договора за туристически пакет (включително мълчаливо/чрез бездействие съгласно т. 23) като заплати такса за прекратяване на договора съгласно т. 39.

Такса за прекратяване на договора

39. Ако не е уговорено друго в договора за туристически пакет, пътуващият дължи такса за прекратяване на договора за туристически пакет съгласно т. 38, както следва:

а) при прекратяване на договора не по-късно от 40 (четиридесет) дни преди началната дата на туристическия пакет – такса в размер на заплатения депозит по т. 21, но не повече от 30% (тридесет процента) от цената на пакета;

б) при прекратяване на договора от 39 (тридесет и девет) до 15 (петнадесет) дни преди началната дата на туристическия пакет – такса в размер на 50% (петдесет процента) от цената на пакета;

в) при прекратяване на договора 14 (четиринадесет) и по-малко от 14 (четиринадесет) дни преди началната дата на туристическия – такса в размер на 100% (сто процента) от цената на пакета.

Оказване на съдействие по време на туристическия пакет

40. Юзит Калърс е длъжно да окаже без необосновано забавяне подходящо съдействие на изпаднал в затруднение пътуващ по време на туристическото пътуване, като:

а) осигури телефонен номер за съдействие при затруднение. Телефонният номер по настоящата точка е +359 883489812;

б) осигури полезна информация на пътуващия относно здравните услуги, местните власти и предоставянето на консулска помощ;

в) окаже съдействие на пътуващия да осъществи междуселищни и/или международни комуникации и да намери алтернативни туристически услуги; това съдействие не включва заплащане на разходите за съответните междуселищни и/или международни комуникации или за алтернативните туристически услуги, освен ако е предвидено друго в договора за туристически пакет или това следва от закона.

41. В случаите по т. 40 се приема, че пътуващ е изпаднал в затруднение само ако затруднението:

а) застрашава живота на пътуващия или е възможно да доведе до съществено или трайно увреждане на здравето на пътуващия, включително на придружаващи го в пътуването;

б) застрашава възможността на пътуващия или на придружаващи го в пътуването да преминават държавни граници.

42. За целите на т. 40 не се счита, че пътуващ или придружаващ го в пътуването е в затруднение когато:

а) същият е обект на наказателно преследване;

б) същият по своя воля е употребил алкохолни и/или наркотични вещества, довели до възникване на неблагоприятна ситуация за пътуващите;

в) същият е получил телесно нараняване вследствие на съзнателно излагане на опасност (освен при опит за спасяване на човешки живот), както и при съзнателно самонараняване;

г) умишлено е нарушил или неуважил закони и местни постановления.

43. Когато Юзит Калърс е длъжно да окаже съдействие съгласно т. 40, както и когато без да е длъжно Юзит Калърс е готово да предостави съдействие на пътуващ, и съдействието е свързано с извършването на разходи, които са за сметка на пътуващия, Юзит Калърс може да поиска предварително заплащане на тези разходи от пътуващия.

44. Когато поради непреодолими и извънредни обстоятелства не е възможно да се осигури завръщането на пътуващия, както е предвидено в договора за туристически пакет, Юзит Калърс поема разходите за настаняването на пътуващия по възможност в равностойна категория място за настаняване за срок не повече от три нощувки. Когато в друг нормативен акт в областта

на правата на пътниците са предвидени по-големи срокове по отношение на съответните транспортни средства за връщането на пътуващия, се прилагат тези срокове.

45. Когато затруднението на пътуващия по т. 40 е причинено умишлено или поради небрежност от самия него, Юзит Калърс може да изисква заплащането на разумна такса от пътуващия за оказаното съдействие в размер на действителните разходи, направени от Юзит Калърс за оказване на съдействие на пътуващия.

Несъответствия при изпълнението на туристическото пътуване

46. Всеки пътуващ е длъжен незабавно да съобщи на Юзит Калърс за всяка липса на съответствие с договора за туристически пакет, която забележи в хода на изпълнението на пакета, както следва:

а) относно мястото на настаняване – пред Юзит Калърс по време на пътуването на телефон +359 883489812 или лично на представителя на Юзит Калърс на място (ако има такъв) или след завръщането си от него, а по своя преценка и пред управителя или служител на хотела по време на престоя;

б) относно транспорта до/от мястото за настаняване по договора за туристически пакет – пред Юзит Калърс по време на пътуването на телефон +359 883489812 или след завръщането от пътуването, а по своя преценка и пред водача и екипажа на съответното превозно средство по време на транспортирането.

47. Когато претенциите/оплакванията на пътуващия не бъдат удовлетворени по време на пътуването, съответно по време на транспорта до/от мястото на настаняване, пътуващият може да формулира съответната претенция/оплакване писмено както по време на пътуването, така и след завръщането си от пътуването.

48. След постъпването на рекламация, Юзит Калърс ще проучи оплакването на пътуващия и ще предприеме всички необходими действия за удовлетворяването на пътуващия в подходящ срок в рамките на своята отговорност, освен когато отстраняването на несъответствието:

а) е невъзможно или

б) е свързано с непропорционално високи разходи предвид степента на несъответствието и стойността на засегнатите туристически услуги.

49. Ако Юзит Калърс не отстрани несъответствието в подходящ срок от постъпването на оплакването на пътуващия, който срок във всички случаи е не по-кратък от 24 часа, пътуващият може сам да направи това и да поиска от Юзит Калърс възстановяване на необходимите разходи.

Отговорност на Юзит Калърс

50. Юзит Калърс носи отговорност за надлежното изпълнение на всички туристически услуги, включени в туристическия пакет, съгласно чл. 90 от Закона за туризма, независимо от това, дали тези задължения следва да бъдат изпълнени от Юзит Калърс или от негови контрагенти.

51. Юзит Калърс не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение или от неточно изпълнение на договора за туристически пакет, които се дължат на:

а) поведението на пътуващия, включително когато пътуващият не е уведомил своевременно Юзит Калърс за несъответствие на туристическите услуги с договора за туристически пакет съгласно т. 46;

б) трето лице, несвързано с предоставянето на включените в договора за туристически пакет туристически услуги, и не може да се предвиди или да се предотврати;

в) непреодолими и извънредни обстоятелства.

52. Юзит Калърс дължи обезщетение на реално причинените на пътуващия вреди, но не повече от трикратния размер на цената на туристическия пакет. Когато обезщетение се дължи само на част от пътуващите съгласно един договор за туристически пакет, размерът на отговорността спрямо всеки пътуващ е ограничен до трикратния размер на пропорционална част от цената на пакета, относима към съответния пътуващ.

53. Юзит Калърс е сключило договор за задължителна застраховка „Отговорност на туроператора“ съгласно чл. 97, ал. 1 от Закона за туризма с ЗАД „Армеец“, с адрес гр. София 1000, ул. „Стефан Караджа“ № 2, тел. 028119100. Номерът на действащата застрахователна полица на Юзит Калърс е № 19 100 1315 0000867898, с валидност от 00.00 ч. на 04.10.2019 г. до 24.00 ч. на 03.10.2020 г. Застрахователната полица покрива рисковете от имуществени вреди на потребителите на организирани пътувания в резултат на неразплащане на туроператора с негови контрагенти и доставчици, включително при неплатежоспособност и/или несъстоятелност. Застрахователната сума (застрахователното покритие) е в размер на 250 000 лв. за едно застрахователно събитие и 250 000 лв. за всички застрахователни събития. Копие на застрахователния сертификат е налично на: <https://usitcolours.bg/bg/za-nas>

Отговорност на пътуващия

54. Пътуващият носи имуществена отговорност пред Юзит Калърс за причинени вреди на хотела или на превозно средство, с което е бил транспортиран до/от мястото за настаняване на туристическия пакет. Пътуващият не носи отговорност пред Юзит Калърс, когато е обезщетил директно хотелиера, съответно превозвача, за причинените вреди.

55. Размерът и пределите на отговорността на пътуващия се определят от приложимото гражданско законодателство.

Специфични изисквания към пътуващите във връзка с пътуването по туристически пакет

56. Титулярят и от придружаващите го лица на туристическо пътуване следва да имат предвид следните специфични условия за провеждането на всяко пътуване по туристически пакет:

а) Всеки пътуващ задължително трябва да притежава международен паспорт, с валидност най-малко 6 месеца след датата на приключване на пакета.

б) На адрес <https://usit.bg> може да бъде намерена информация за визовите изисквания, включително и приблизителните срокове за получаване на визи и информация за здравните изисквания на държавата или държавите, които биват включени за посещение по време на туристическия пакет. При дестинации, за които е необходима виза за една или повече страни, Юзит Калърс не гарантира получаването на такава. Юзит Калърс може единствено да поеме ангажимент, срещу допълнително заплащане, да осигури необходимите формуляри и да внесе исканията от пътуващия документи пред компетентните органи и служби с оглед издаването на виза. Отказът от туристически пакет поради отказана входна виза за някоя от страните по маршрута се третира съгласно общите правила за отказ, посочени в т. 39.

в) Непълнолетните лица и лицата, поставени под ограничено запрещение, пътуващи с един родител или без родител или попечител, задължително трябва да притежават и представят на граничните власти пълномощно, удостоверяващо съгласието на родителите/другия родител или попечителя за пътуване зад граница. Пътуващите малолетни лица и лицата, поставени под пълно запрещение, винаги следва да бъдат придружавани от единия родител с пълномощно от другия или да бъдат придружавани и от двамата им родители или от настойника им.

Дефиниции на някои понятия

57. „Пътуващ“ за целите на настоящите Общи условия е всяко физическо лице, сключило с Юзит Калърс договор за туристически пакет. В случаите по т. 13 „пътуващ“ е както титулярят на договора за туристически пакет, така и всеки от придружаващите в пътуването, които имат право да пътуват по силата на сключения с Юзит Калърс договор. Освен ако не следва друго от настоящите Общи условия, от закона и/или от естеството на съответните отношения, придружаващите в пътуването упражняват правата си и изпълняват задълженията си по договора за туристически пакет чрез титуляря на пакета.

58. При описанието на туристически пакети се използват общоприети понятия, които за по-голяма яснота ще имат следното значение:

а) „all inclusive“ – база на изхранване, при която в цената, платима от клиента, са включени всички основни и междинни хранения, налични в хотела на пребиваване, както и неограничено количество от определени видове безалкохолни и/или алкохолни напитки. Възможни са ограничения в местата за консумацията им и/или часовете, в които важи програмата.

б) „пълен пансион“ – база на изхранване, при която в цената, платима от клиента, са включени всички основни и междинни хранения, налични в хотела на пребиваване, но не са включени напитки освен филтърно кафе, чай и сок от машина или трапезна небутилирана вода по време на закуската и сок от машина или трапезна небутилирана вода по време на другите хранения.

в) „курортна такса“, „градска такса“ - предварително регламентирана такса, платима от гост на хотела, която се начислява на човек, на нощувка. Таксата е индивидуална за всяка страна и различна за различните категории хотели и бива определяна само и единствено от местните власти.

г) „допълнителни екскурзии“ – опознавателни или обзорни екскурзии, които се провеждат извън хотела или курорта.

д) „двойна стая“ – спално помещение със собствен санитарен възел в категоризирано място за настаняване, с капацитет за пребиваване на двама души.

е) „тройна стая“ – спално помещение със собствен санитарен възел в категоризирано място за настаняване, с капацитет за пребиваване на трима души. Третият гост може да бъде настанен на легло, разтегаем диван, канапе или др.

ж) „студио“ – спално помещение със собствен санитарен възел в категоризирано място за настаняване, с капацитет за пребиваване на двама или повече души. Обикновено в студиото има обособен кът за хранене и кухненско оборудване в същото спално помещение.

з) „апартамент“ - спално помещение в хотел, с по-голяма жилищна площ от останалите стаи със собствен санитарен възел. Апартаментите обикновено разполагат с повече от едно обособено жилищно помещение.

Кореспонденция

59. Цялата кореспонденция между Юзит Калърс и пътуващ във връзка със сключването, изпълнението, развалянето или прекратяването на договор за туристически пакет по т. 8, съответно по т. 9, следва да бъде осъществявана в писмена форма.

60. Писмената форма ще се счита за спазена, ако кореспонденцията се води по електронна поща (имейл), при спазване на следните изисквания:

а) изявленията на пътуващия са изходящи от посочения от пътуващия и отразен в Потвърждението за резервиран туристически пакет имейл адрес на пътуващия и са адресирани поне до следния имейл адрес на Юзит Калърс: travel@usitcolours.bg. Възможно е да бъдат посочени и повече адресати с имейл адрес с домейн (разширение) @usitcolours.bg;

б) изявленията на Юзит Калърс са адресирани до посочения в заявката за резервация на туристическия пакет по т. 5 имейл адрес на пътуващия; всички имейл съобщения, изходящи от имейл адрес с домейн (разширение) @usitcolours.bg ще се считат за направени от името на Юзит Калърс.

61. Съобщенията, изпратени по електронна поща ще се считат за получени:

а) в деня на изпращането им, ако са изпратени до 17:30 ч. в работен ден, или

б) в първия работен ден, следващ деня на изпращането им, ако са изпратени в почивен ден или след 17:30 ч. в работен ден.

62. Телефонната или друга устна кореспонденция между страните следва да бъде потвърдена (повторена) в писмена форма съгласно предходните точки. За дата на такава телефонна или друга устна кореспонденция ще се счита датата на потвърждаването (повтарянето) ѝ в писмена форма.

Комуникация при закупуване на туристически пакет през оторизиран агент на Юзит Калърс

63. Когато туристически пакет е закупен през оторизиран агент на Юзит Калърс, цялата комуникация между пътуващия и Юзит Калърс преди започването на изпълнението на пакета се осъществява чрез съответния агент на Юзит Калърс, като в тези случаи т. 59 – 62 не се прилагат. Когато се извършват изменения в условията на договора за туристически пакет по желание или със съгласието на пътуващия, съответните изменения се извършват в писмена форма и се подписват от служител на Юзит Калърс и от служител на агента съгласно т. 9. В случаите на изпаднал в затруднение пътуващ след започване на изпълнението на пакета, се прилага т. 40.

Разрешаване на спорове

64. Всички спорове между Юзит Калърс и пътуващ, възникнали във връзка със сключен договор за туристически пакет по т. 8, съответно по т. 9, ще бъдат разрешавани чрез преговори между страните. Ако страните не постигнат съгласие, спорът ще бъде отнесен до компетентния съд в гр. София.

65. Всеки пътуващ може да инициира производство за алтернативно решаване на потребителски спорове съгласно чл. 181а и сл. от Закона за защита на потребителите. Процедурата е предвидена като способ за доброволно извънсъдебно решаване на спора и решението на органа за алтернативно решаване на спорове не е задължително за страните по спора. Орган за алтернативно решаване на потребителски спорове е всеки орган, независимо от неговото наименование, който е установен, осъществява постоянно дейност по алтернативно решаване на

потребителски спорове и е включен в списъка по чл. 181п от Закона за защита на потребителите, достъпен на интернет адрес <http://www.mi.government.bg/bg/themes/spisak-na-organite-za-alternativno-reshavane-na-potrebitelski-sporove-elektronna-platforma-za-onlain-1608-0.html>. Юзит Калърс попада в обхвата на Общите помирителни комисии към Комисията за защита на потребителите, като повече информация за тях и производството пред тях е налична на интернет адрес <https://www.kzp.bg/pomiritelna-komisiya>. Спорове, свързани с туристически пакети, закупени онлайн, могат да се отнасят и към поддържаната от Европейската комисия платформа за разглеждане на потребителски спорове, достъпна на интернет адрес <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>.

Субсидиарност

66. Настоящите Общи условия се прилагат доколкото не е предвидено друго в индивидуалния договор за туристически пакет, сключен по реда на т. 8 или т. 9.

67. По всички неуредени в настоящите Общи условия и в сключения договор за туристически пакет въпроси се прилагат правилата на Закона за туризма, Закона за защита на потребителите и другите приложими нормативни актове в областта на гражданското, търговското и потребителското право.