

#### Общи положения

**1.1.** Настоящите общи условия уреждат правилата и реда, по които „ЮЗИТ Калърс България“ ООД (наричано по-долу „ЮЗИТ Калърс“) извършва посредническо действие за продажбата на туристически круизни пътувания. Договорът представлява издадената по т. 15 по-долу Резервационна бланка заедно с настоящите Общи условия, които са неделима част от него.

**1.2.** За целите на настоящите Общи условия „туристически круизни пътувания“ (наричани още „круизни пътувания“) са всички круизни пътувания, които потребител закупува чрез ЮЗИТ Калърс, действащо като туристически агент, при които ЮЗИТ Калърс посредничи между потребителя и круизната компания, извършваща круизното плаване. С приемането им, тези Общи условия стават неразделна част от договора за круизно пътуване, който се сключва чрез ЮЗИТ Калърс с потребителя.

**2.** Когато круизната компания, извършваща круизното плаване, е поставила допълнителни изисквания, указания и/или правила, свързани с осъществяването на круизно пътуване, 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. Потребителят се задължава самостоятелно да се запознае с такива допълнителни изисквания, указания и/или правила преди подаването на заявка за резервация на круизно пътуване. Ако не бъде уговорено друго, се счита, че към момента на сключване на договор за круизно пътуване потребителят се е запознал с и със сключването на договора приема съответните изисквания, указания и/или правила. ЮЗИТ Калърс може да изисква и изрично приемане от страна на потребителя на такива допълнителни изисквания, указания и/или правила по подходящ за това начин.

**3.** Страни по закупените чрез ЮЗИТ Калърс круизни пътувания са потребителят от една страна и круизна компания от друга страна. Правата и задълженията по сключен договор за круизно пътуване възникват директно за потребителя и доставчика на услугата.

**4.** Когато освен круизно пътуване, потребител закупува чрез ЮЗИТ Калърс отделно и други туристически или посреднически услуги, по отношение на такива други туристически или посреднически услуги се прилагат отделно и приетите от потребителя общи условия за тези други туристически или посреднически услуги (ако има такива).

**5.** „Юзит Калърс България“ ООД е вписано в търговския регистър с ЕИК 130881129, със седалище и адрес на управление гр. София, бул. „Васил Левски“ № 35, и е вписано като туристически агент в регистъра на регистрираните туроператори и туристическите агенти под рег. № 4959.

#### Круизни пътувания, предлагани на неопределен кръг потребители

**6.** За всяко круизно пътуване, което ЮЗИТ Калърс предлага на неопределен кръг потребители, ЮЗИТ Калърс публикува на уебсайта си описание на круизното пътуване, в което посочва информацията, която се предоставя на ЮЗИТ Калърс във връзка с круизното пътуване от круизната компания – организатор на круиза.

**7.** Въз основа на описанието на круизно пътуване по т. 6 потребителят може да подаде онлайн заявка за резервация на круизното пътуване, след като постави маркер в поле „Приемам общите условия и съдържанието на договора за круизно пътуване“. В заявката си потребителят определя променливите (избираемите) елементи на круизното пътуване според изискванията си и според възможностите за избор на такива за конкретното круизно пътуване. Подаването на онлайн заявка има характера на предложение за сключване на договор от страна на потребителя.

**8.** Заедно с подаването на онлайн заявка за резервация на круизно пътуване, от потребителя може да се изисква заплащане на част от или цялата цена за заявеното круизно пътуване. В такъв случай заявката се счита за подадена след получаването на необходимото плащане от ЮЗИТ Калърс.

**9.** В рамките на един работен ден от подаването на заявка за резервация съгласно т. 7 ЮЗИТ Калърс извършва проверка на наличните места за съответното круизно пътуване съгласно изискванията на потребителя, посочени в заявката му за резервация. Когато ЮЗИТ Калърс не може да изпълни заявката на потребителя, ЮЗИТ Калърс предлага на потребителя:

**а)** подходящи алтернативни места (ако такива са налични) на същия круизен кораб за същата или близка дата, срещу същата или, съответно, по-ниска или по-висока цена, или

**б)** възстановяване на заплатената от потребителя сума.

**10.** Когато ЮЗИТ Калърс може да изпълни заявката на потребителя, включително при направен от потребителя избор съгласно т. 9, а), ЮЗИТ Калърс потвърждава чрез имейл резервацията на круизното пътуване. В потвърждението за резервирано круизно пътуване (наричано по-долу „Потвърждение“) ЮЗИТ Калърс посочва цялата информация за резервираното от потребителя круизното пътуване, с която разполага. Потвърждението за резервирано круизно пътуване заедно с настоящите Общи условия и приетите от потребителя изисквания, указания и/или правила на круизната компания по т. 2, съставляват сключения с потребителя договор за круизно пътуване. Договорът се счита за сключен от момента на получаване на Потвърждението за резервирано круизно пътуване от потребителя и след заплащане на част от или цялата цена за заявеното круизно пътуване от страна на потребителя, в зависимост от условията на конкретното пътуване или според сроковете, упоменати в т.25 от настоящите Общи условия. За място на сключване на договора се счита адресът на управление на ЮЗИТ Калърс.

**11.** Настоящият раздел се прилага съответно и когато договорът за круизно пътуване се сключва в офис на ЮЗИТ Калърс. В такъв случай на място се проверяват наличните свободни места съобразно изискванията на потребителя и се издава и предоставя в писмена форма на потребителя Потвърждение за резервирано круизно пътуване, което се подписва от потребителя и към което се прилагат настоящите Общи условия. Потвърждението, настоящите Общи условия и приетите от потребителя изисквания, указания и/или правила на круизната компания по т. 2, съставляват договора за круизно пътуване, сключен с потребителя. Служителите на ЮЗИТ Калърс, работещи офиси за работа с клиенти, се считат за упълномощени да сключват договори за круизни пътувания по силата на настоящите Общи условия и чл. 30, ал. 2, изр. 2 от Търговския закон.

#### Индивидуални круизни пътувания по запитване на клиента

**12.** Извън случаите по предходния раздел, потребител може да резервира круизно пътуване въз основа на индивидуално запитване за възможни круизни пътувания, отправено до ЮЗИТ Калърс. В такъв случай договорът за круизно пътуване се сключва в офис на ЮЗИТ Калърс по реда на т. 11 или въз основа на запитване и резервация на круизно пътуване по телефона.

**13.** При отправянето на индивидуално запитване за круизно пътуване по телефона ЮЗИТ Калърс проверява дали може да предложи желаното круизно пътуване съгласно изискванията на потребителя и:

**а)** съобщава на потребителя условията на круизното пътуване (ако може да предложи такова) устно по телефона и изисква устното им приемане или отхвърляне от потребителя;

**б)** при приемане на условията на круизното пътуване от страна на потребителя съгласно б. а), изпраща на посочения от потребителя имейл адрес Потвърждение за резервирано круизно пътуване съгласно т. 10 заедно с настоящите Общи условия и изискванията, указанията и/или правилата на круизната компания по т. 2.

**14.** Потребителят може да изрази приемането на условията на круизното пътуване съгласно Потвърждението за резервирано круизно пътуване по т. 13, б) изрично писмено или мълчаливо – чрез изпълнение на задължения и/или упражняване на права по круизното пътуване. Във всички случаи пълното или частичното заплащане на цената на круизното пътуване, резервирано по реда на т. 13, се счита за изрично приемане от страна на потребителя на условията на договор за круизно пътуване със съдържанието на Потвърждението за резервирано круизно пътуване по т. 13, б), настоящите Общи условия и изискванията, указанията и/или правилата на круизната компания по т. 2.

#### Резервационна бланка

**15.** След сключването на договор за круизно пътуване съгласно т. 10, 11, 12 или 14 по-горе, и заплащането на пълния размер на дължимата цена за круизното пътуване от страна на потребителя, ЮЗИТ Калърс му издава резервационна бланка за круизното пътуване съгласно изискванията на Закона за туризма.

#### Транспорт

**16.** Потребителят сам отговаря за придвижването си до пристанището, от което започва круизното пътуване, както и от пристанището, до което приключва пътуването.



### Допълнителни услуги

17. Във връзка със закупено круизно пътуване, всеки потребител може да закупи чрез ЮЗИТ Калърс допълнителни услуги, свързани с круизното пътуване, като билети за авиационен, воден или наземен транспорт, застраховка „медицински разходи при болест и злополука на туриста“ и т.н.

18. ЮЗИТ Калърс посредничи в продажбата на такива допълнителни услуги единствено по желание и по инициатива на потребителя в качеството си на туристически агент.

### Участници в круизни пътувания. Пътувания на няколко участници

19. Заявка за резервация на круизно пътуване може да се подава, съответно договор за круизно пътуване може да се сключва, винаги най-малко за един пълнолетен човек.

20. Когато се сключва договор за круизно пътуване за няколко потребители (пътуващи), договорът се сключва чрез ЮЗИТ Калърс с единия от пътуващите – титуляр на круизното пътуване. Титулярят на круизното пътуване посочва имената и другите изискуеми индивидуализиращи данни за останалите пътуващи – придружаващи в круизното пътуване.

21. С индивидуализацията на придружаващите в круизното пътуване съгласно т. 20 в заявката за резервация на круизно пътуване, съответно в договора за круизно пътуване, от страна на титуляря на круизното пътуване, се счита, че титулярят декларира, че:

а) е упълномощен от всеки един от придружаващите в круизното пътуване да подаде заявката за резервация, съответно да сключи договора за круизно пътуване, 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 круизното пътуване за и всеки един от придружаващите е приел условията на договора за посредничеството и договора круизно пътуване, включително настоящите Общи условия и изискванията, указанията и/или правилата на круизната компания по т. 2 по-горе;

в) се задължава да информира придружаващите в круизното пътуване за всички обстоятелства, свързани със сключването, изменението, изпълнението, прекратяването или развалянето на договора за круизно пътуване и за всички техни съответни права и задължения.

22. За целите на договора за круизно пътуване всички изявления на и до титуляря на круизното пътуване, ще ползват и ще задължават и придружаващите в круизното пътуване. Заплащането на цени за круизни пътувания, възстановяването на пари и изплащането на обезщетения чрез ЮЗИТ Калърс ще се извършва чрез титуляря на круизното пътуване, за сметка на придружаващите, за които съответните плащания се отнасят.

### Цена на круизно пътуване

23. ЮЗИТ Калърс посочва цената на всяко круизно пътуване в описанието на круизното пътуване и в Потвърждението за резервирано круизно пътуване в български лева и/или във валутата, в която круизното пътуване се предлага от круизната компания или съответния туроператор. В случай на разминаване между обявена цена в лева в описанието на круизното пътуване по т. 6 и съответстващата ѝ цена във валута, определяща ще бъде цената на круизното пътуване, посочена във валута.

24. Когато цената на круизно пътуване е посочена в чуждестранна валута, потребителят може да заплати цената на пътуването както в съответната валута, така и в съответстващата ѝ цена в лева.

### Срок за заплащане на цената

25. В описанието на круизното пътуване по т. 6 и/или в Потвърждението за резервирано круизно пътуване по т. 10 или т. 11 ЮЗИТ Калърс посочва срока, в който потребителят е длъжен да заплати цялата цена за круизното пътуване. При подаването на онлайн заявката за резервация, съответно при сключването на договор за круизно пътуване в офис на ЮЗИТ Калърс съгласно т. 11, ЮЗИТ Калърс обикновено изисква заплащане на депозит в следните размери:

25.1. За круизи на круизна компания **MSC Cruises** – 30% от стойността на круизното пътуване;

25.2. За круизи на круизна компания **COSTA** – 30% от стойността на круизното пътуване;

25.3. За круизи на круизна компания **Celestyal Cruises** – левовата равностойност на € 250 или 30% от стойността на круиза, което е с по-висока стойност;

25.4. За круизи на круизни компании **Royal Caribbean International** и **Celebrity Cruises**:

25.4.1. За круизи с продължителност до 5 нощувки – левовата равностойност на € 80 на човек;

25.4.2. За круизи с продължителност между 6 и 8 нощувки – левовата равностойност на € 200 на човек;

25.4.3. За круизи с продължителност от 9 нощувки нагоре – левовата равностойност на € 360 на човек;

25.5. За круизи на круизна компания **Azamara Club** – левовата равностойност на € 440 на човек;

25.6. За круизи на круизна компания **Norwegian Cruise Line (NCL)** – 30% от стойността на круизното пътуване;

25.7. За круизи на круизна компания **Princess Cruises** – 30% от стойността на круизното пътуване;

25.8. За всички останали круизни компании – 45% от стойността на круизното пътуване.

Във всички случаи потребителят е длъжен да заплати останалата част от цената на круизното пътуване в срока, определен от круизната компания, както следва:

25.9. За круизи на круизна компания **MSC Cruises**:

25.9.1. За круизи с продължителност по-малко от 15 нощувки – 30 дни преди датата на отплаване;

25.9.2. За круизи с продължителност повече от 15 нощувки – 60 дни преди датата на отплаване;

25.10. За круизи на круизна компания **COSTA** – 45 дни преди датата на отплаване;

25.11. За круизи на круизна компания **Celestyal Cruises** – 30 дни преди датата на отплаване;

25.12. За круизи на круизни компании **Royal Caribbean** и **Celebrity Cruises**:

25.12.1. За круизи – 45 дни преди датата на отплаване;

25.12.2. За круизни турове (Cruise Tours) – 60 дни преди датата на отплаване;

25.13. За круизи на круизна компания **Azamara Club** – 120 дни преди отплаване;

25.14. За круизи на круизна компания **Norwegian Cruise Line (NCL)**:

25.14.1. За круизни резервации в категории каюти от M9 до T1 – 45 дни преди датата на отплаване;

25.14.2. За круизни резервации в категории каюти S, C и H – 120 дни преди датата на отплаване;

25.15. За круизи на круизна компания **Princess Cruises** – 60 дни преди датата на отплаване;

25.16. За всички останали круизни компании – според общите условия на конкретната круизна компания.

26. 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 потребителя), потребителят 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 круизното пътуване.

27. Ако потребителят не заплати пълния размер на цената за круизно пътуване в срока по т. 25, се счита, че потребителят се отказва от договора за круизно пътуване, резервацията му се заличава и той дължи заплащане на съответната неустойка по т. 30 по-долу.

### Отказване от и изменение на договора за круизно пътуване

28. Освен ако не е посочено друго в Потвърждението за резервирано круизно пътуване, или в изискванията, указанията и/или правилата на круизната компания, извършваща круизното плаване, потребителят не може да се отказва от закупеното круизно пътуване, без да дължи неустойка за това. Потребителят може по всяко време да се откаже от договора за круизно пътуване изрично като заплати съответната неустойка по т. 30 или мълчаливо съгласно т. 27. Във всички такива случаи, доколкото пълно или частично възстановяване на заплатени от потребителя суми е допустимо съгласно условията на продукта на круизна компания, ЮЗИТ Калърс ще положи всички усилия да възстанови максимална част от направените от потребителя разходи.



29. Освен ако не е посочено друго в описанието на круизно пътуване по т. 6 или в изискванията, указанията и/или правилата на круизната компания, извършваща круизното плаване, потребителят не може да преотстъпва круизното пътуване, за което е сключил договор, на трети лица.

#### Неустойка за отказ от договора

30. Ако не е посочено друго в Потвърждението за резервирано круизно пътуване или в изискванията, указанията и/или правилата на круизната компания, извършваща круизното плаване, потребителят дължи неустойка за отказ от договора за круизно пътуване, както следва:

##### 30.1. За круизи на круизна компания **MSC Cruises**:

###### 30.1.1. За круизи с продължителност по-малко от 15 нощувки:

- 30.1.1.1. При оставащи 60 или повече дни до отплаване - € 50 на човек/ стойността на депозита (което е повече);
- 30.1.1.2. Между 59 и 30 дни преди отплаване - стойността на платения депозит;
- 30.1.1.3. Между 29 и 22 дни преди отплаване - 40% от стойността на круиза;
- 30.1.1.4. Между 21 и 15 дни преди отплаване - 60% от стойността на круиза;
- 30.1.1.5. Между 14 и 6 дни преди отплаване - 80% от стойността на круиза;
- 30.1.1.6. 5 или по-малко дни преди отплаване - удържа се 100% от сумата, заплатена за круиза;

###### 30.1.2. За круизи с продължителност повече от 15 нощувки:

- 30.1.2.1. При оставащи 90 или повече дни до отплаване - € 50 на човек/ стойността на платения депозит (което е повече);
- 30.1.2.2. Между 89 и 60 дни преди отплаване - стойността на платения депозит;
- 30.1.2.3. Между 59 и 52 дни преди отплаване - 40% от стойността на круиза;
- 30.1.2.4. Между 51 и 35 дни преди отплаване - 60% от стойността на круиза;
- 30.1.2.5. Между 34 и 15 дни преди отплаване - 80% от стойността на круиза;
- 30.1.2.6. 14 или по-малко дни преди отплаване - удържа се 100% от сумата, заплатена за круиза;

##### 30.2. За круизи на круизна компания **COSTA**:

###### 30.2.1. За круизи, закупени по тарифа LAST MINUTE DEALS - удържа се 100% от сумата, заплатена за круиза;

###### 30.2.2. За круизи по тарифа BASIC:

- 30.2.2.1. При оставащи 45 или повече дни до отплаване - стойността на платения депозит;
- 30.2.2.2. Между 44 и 30 дни преди отплаване - 50% от стойността на круиза;
- 30.2.2.3. Между 29 и 15 дни преди отплаване - 75% от стойността на круиза;
- 30.2.2.4. 14 или по-малко дни преди отплаване - удържа се 100% от сумата, заплатена за круиза;

###### 30.2.3. За круизи по тарифи COMFORT или DELUXE:

- 30.2.3.1. При оставащи 45 или повече дни до отплаване - € 50 на човек;
- 30.2.3.2. Между 44 и 30 дни преди отплаване - стойността на платения депозит;
- 30.2.3.3. Между 29 и 15 дни преди отплаване - 50% от стойността на круиза;
- 30.2.3.4. Между 14 и 6 дни преди отплаване - 75% от стойността на круиза;
- 30.2.3.5. 5 или по-малко дни преди отплаване - удържа се 100% от сумата, заплатена за круиза;

##### 30.3. За круизи на круизна компания **Celestyal Cruises**:

###### 30.3.1. При оставащи 90 или повече дни до отплаване - без неустойка;

###### 30.3.2. Между 89 и 30 дни преди отплаване - стойността на платения депозит;

###### 30.3.3. При оставащи 29 или по-малко дни преди отплаване - удържа се 100% от сумата, заплатена за круиза, без стойността на прист. такси;

##### 30.4. За круизи на круизни компании **Royal Caribbean International** и **Celebrity Cruises**:

###### 30.4.1. За круизи с продължителност до 5 нощувки:

- 30.4.1.1. При оставащи между 89 и 60 дни преди отплаване - € 25 на човек;
- 30.4.1.2. Между 59 и 30 дни преди отплаване - € 80 на човек;
- 30.4.1.3. Между 29 и 8 дни преди отплаване - 50% от стойността на круиза;
- 30.4.1.4. 7 или по-малко дни преди отплаване - удържа се 100% от сумата, заплатена за круиза;

###### 30.4.2. За круизи с продължителност над 5 нощувки:

- 30.4.2.1. При оставащи между 89 и 60 дни преди отплаване - € 50 на човек;
- 30.4.2.2. Между 59 и 45 дни преди отплаване - стойността на платения депозит;
- 30.4.2.3. Между 44 и 30 дни преди отплаване - 25% от стойността на круиза;
- 30.4.2.4. Между 29 и 8 дни преди отплаване - 50% от стойността на круиза;
- 30.4.2.5. 7 или по-малко дни преди отплаване - удържа се 100% от сумата, заплатена за круиза;

###### 30.4.3. За круизни турове (Cruise Tours):

- 30.4.3.1. При оставащи между 74 и 57 дни преди отплаване - стойността на платения депозит;
- 30.4.3.2. Между 56 и 29 дни преди отплаване - 50% от стойността на круиза;
- 30.4.3.3. Между 28 и 15 дни преди отплаване - 75% от стойността на круиза;
- 30.4.3.4. 14 или по-малко дни преди отплаване - удържа се 100% от сумата, заплатена за круиза;

###### 30.4.4. За празнични круизи (за Коледа и Нова година) с продължителност до 5 нощувки:

- 30.4.4.1. При оставащи между 89 и 60 дни преди отплаване - € 200 на човек или стойността на платения депозит;
- 30.4.4.2. Между 59 и 45 дни преди отплаване - 25% от стойността на круиза;
- 30.4.4.3. Между 44 и 30 дни преди отплаване - 50% от стойността на круиза;
- 30.4.4.4. Между 29 и 15 дни преди отплаване - 75% от стойността на круиза;
- 30.4.4.5. 14 или по-малко дни преди отплаване - удържа се 100% от сумата, заплатена за круиза;

###### 30.4.5. За празнични круизи (за Коледа и Нова година) с продължителност над 5 нощувки:

- 30.4.5.1. При оставащи между 89 и 60 дни преди отплаване - € 360 на човек или стойността на платения депозит;
- 30.4.5.2. Между 59 и 30 дни преди отплаване - 50% от стойността на круиза;
- 30.4.5.3. Между 29 и 15 дни преди отплаване - 75% от стойността на круиза;
- 30.4.5.4. 14 или по-малко дни преди отплаване - удържа се 100% от сумата, заплатена за круиза;

##### 30.5. За круизи на круизна компания **Azamara Club**:

- 30.5.1. При оставащи 121 или повече дни преди отплаване - € 20 на човек;
- 30.5.2. Между 120 и 91 дни преди отплаване - 15% от стойността на круиза;
- 30.5.3. Между 90 и 61 дни преди отплаване - 50% от стойността на круиза;
- 30.5.4. Между 60 и 31 дни преди отплаване - 75% от стойността на круиза;
- 30.5.5. 30 или по-малко дни преди отплаване - удържа се 100% от сумата, заплатена за круиза;

##### 30.6. За круизи на круизна компания **Norwegian Cruise Line (NCL)**:

###### 30.6.1. За круизни резервации в категории каюти от M9 до T1:

- 30.6.1.1. При оставащи 42 или повече дни преди отплаване - стойността на платения депозит;
- 30.6.1.2. Между 41 и 30 дни преди отплаване - 35% от стойността на круиза;





- 30.6.1.3. Между 29 и 15 дни преди отплаване - 50% от стойността на круиза;
- 30.6.1.4. Между 14 и 8 дни преди отплаване - 80% от стойността на круиза;
- 30.6.1.5. 7 или по-малко дни преди отплаване - 95% от стойността на круиза;

30.6.2. За круизни резервации в категории каюти S, C и H:

- 30.6.2.1. При оставащи 120 или повече дни преди отплаване - стойността на платения депозит;
- 30.6.2.2. Между 119 и 106 дни преди отплаване - 45% от стойността на круиза;
- 30.6.2.3. Между 105 и 91 дни преди отплаване - 50% от стойността на круиза;
- 30.6.2.4. Между 90 и 15 дни преди отплаване - 75% от стойността на круиза;
- 30.6.2.5. 14 или по-малко дни преди отплаване - 95% от стойността на круиза;

30.7. За круизи на круизна компания **Princess Cruises**:

- 30.7.1. При оставащи между 75 и 57 дни преди отплаване - стойността на платения депозит;
- 30.7.2. Между 56 и 29 дни преди отплаване - 50% от стойността на круиза;
- 30.7.3. Между 28 и 16 дни преди отплаване - 75% от стойността на круиза;
- 30.7.4. 15 или по-малко дни преди отплаване – удържа се 100% от сумата, заплатена за круиза;

30.8. За всички останали круизни компании – според общите условия на конкретната круизна компания.

**Отговорност на туристическия агент**

31. В качеството си на туристически агент ЮЗИТ Калърс не носи отговорност за неизпълнението или неточното изпълнение на задължения по договора за круизно пътуване от страна на круизната компания, извършваща круизното плаване. Независимо от това ЮЗИТ Калърс ще съдейства на потребителя при предявяването на рекламации съгласно т. 32 – 35 по-долу.

**Предявяване на рекламация**

32. Всеки потребител има възможност да предяви рекламация за неизпълнение или неточно изпълнение на договора за круизно пътуване пред капитана и екипажа на круизния кораб по време на круизното пътуване и пред круизната компания чрез ЮЗИТ Калърс след завръщането от круизното пътуване.

33. Когато рекламации се предявяват чрез ЮЗИТ Калърс, същото отнася рекламациите до круизната компания. В качеството си на посредник, ЮЗИТ Калърс ще съдейства доколкото е възможно за удовлетворяването на претенцията на потребителя, но не се ангажира самостоятелно да удовлетвори такава претенция.

34. Когато претенциите/рекламациите на потребителя не бъдат удовлетворени по време на круизното плаване, потребителят може да формулира съответната претенция/рекламация писмено, както по време на пътуването, така и след завръщането си от пътуването.

35. Рекламации следва да се отправят в най-кратък срок след възникването на претенцията на потребителя. Във всички случаи, рекламации чрез ЮЗИТ Калърс могат да се предявяват не по-късно от 7 (седем) дни след завръщането на потребителя от круизното пътуване.

**Специфични условия за осъществяването на круизно пътуване**

36. Потребителят и всички пътуващи с него на круизно пътуване следва да имат предвид следните специфични условия за провеждането на всяко круизно пътуване:

- а) Всеки пътуващ задължително трябва да притежава международен паспорт, с валидност най-малко 6 месеца след датата на приключване на круизното пътуване.
- б) На адрес <https://crusit.bg/vizovi-i-zdravni-iziskvania> може да бъде намерена информация за визовите изисквания, включително и приблизителните срокове за получаване на визи и информация за здравните изисквания на страните по маршрута. При маршрути, за които е необходима виза за всички или част от дестинациите, ЮЗИТ Калърс не гарантира получаването на такава. ЮЗИТ Калърс може единствено да поеме ангажимент, срещу допълнително заплащане, да осигури необходимите формуляри и да внесе исканите от потребителя документи пред компетентните органи и служби с оглед издаването на виза. Отказът от круизното пътуване поради отказана входна виза за някоя от страните по маршрута се третира съгласно общите правила за отказ, посочени в т. 28 – 30.
- 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.
- г) Всяка круизна компания, по свое усмотрение, запазва правото си да промени номера, палубата и/или категорията на запазена и заплатена каюта, без да дължи компенсация или неустойка за това. Круизната компания гарантира единствено, че при наложила се промяна, ще замени резервираната каюта с такава от същата категория като първоначално резервираната или от по-висока.

**Непреодолима сила**

37. Няма да е налице неизпълнение или лошо изпълнение на договора за круизно пътуване, когато круизното пътуване не може да бъде проведено съгласно първоначално предвидения график/маршрут поради непредвидени или непредотвратими събития от извънреден характер, възникнали след сключването на договора. Такива възможни промени в графика/маршрута включват, но не се изчерпват с:

- а) промяна на пристанищата на маршрута поради лошо време в първоначално планираните дестинации, политически проблеми и др.;
- б) пропускане на пристанища при много бурно море;
- в) съкращаване на престой в определено пристанище поради спецификите на пристанището и транспортирането на хората от кораба до брега и обратно и т.н.

**Дефиниции на някои понятия**

38. „Потребител“ за целите на настоящите Общи условия е всяко физическо лице, сключило с ЮЗИТ Калърс договор за круизно пътуване. В случаите по т. 20 „потребител“ е както титулярият на договора за организирано круизно пътуване, така и всеки от придружаващите в круизното пътуване. Освен ако не следва друго от настоящите Общи условия, от закона и/или от естеството на съответните отношения, придружаващите в круизното пътуване упражняват правата си и изпълняват задълженията си по договора за круизно пътуване чрез титуляря на круизното пътуване.

39. При описанието на круизни пътувания се използва 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 на борда на кораба, 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) „пълн пансион“ – база на изхранване, при която в цената, платима от клиента, са включени всички основни и междинни хранения, налични на борда на кораба, 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) „такса обслужване на борда“ - предварително регламентирана такса, платима от всеки пътник на борда на кораба, която се начислява на човек, на вечер, прекарана на борда на кораба, с която се възнагражда обслужващия персонал. Таксата е индивидуална за всяка круизна компания и маршрут и бива определена само и единствено от круизната компания.
- г) „брегови екскурзии“ – опознавателни или обзорни екскурзии, които се провеждат след слизане от кораба в пристанищата по маршрута на всеки конкретен круиз. Това са екскурзии, организирани от круизните компании.
- д) „вътрешна каюта“ – спално помещение във вътрешността на кораба, без достъп до естествена светлина, със собствен санитарен възел с едно или две легла на пода и до две съгъваеми легла, падащи от стените.
- е) „външна каюта“ – спално помещение на борда на кораб, с достъп до естествена светлина, посредством неотварям кръгъл или правоъгълн прозорец, със собствен санитарен възел с едно или две легла на пода и до две съгъваеми легла, падащи от стените.

ж) „каюта с балкон“ – спално помещение на борда на кораб, с достъп до естествена светлина, посредством отваряема стъклена врата към индивидуален балкон, със собствен санитарен възел с едно или две легла и до един разтегателен диван.

з) „апартамент“ - спално помещение на борда на кораб, с по-голяма жилищна площ от останалите категории каюти, с достъп до естествена светлина, посредством неотваряеми прозорци или отваряема стъклена врата към индивидуален балкон, със собствен санитарен възел с едно или две легла и до един разтегателен диван. Апартаментите на борда на кораба може, но не е задължително, да разполагат с повече от едно обособено жилищно помещение.

40. Със сключването на договора за круизно пътуване потребителят дава съгласието си предоставените от него лични данни да бъдат обработвани от ЮЗИТ Калърс за целите на изпълнението на задълженията му по договора, както и да бъдат предоставяни на трети лица (круизната компания, застрахователи, подизпълнители, туроператори и др.) със същата цел. С предоставянето на изискуемите лични данни на потребителя – страна по договора за круизно пътуване, придружаващите го лица дават изричното си съгласие предоставените от тях лични данни да бъдат предоставени на ЮЗИТ Калърс и обработвани и предоставяни на трети лица съгласно предходното изречение.

#### **Кореспонденция**

41. Цялата кореспонденция между ЮЗИТ Калърс и потребител във връзка със сключването, изпълнението, развалянето или прекратяването на договор за круизно пътуване по т. 10, 11 и 12, следва да бъде осъществявана в писмена форма. Писмена форма е необходима и за цялата кореспонденция, свързана с изпълнението, развалянето и прекратяването на договор за круизно пътуване, сключен при условията на т. 14.

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

а) изявленията на потребителя са изходящи от посочения от потребителя и отразен в Потвърждението за резервирано круизно пътуване имейл адрес на потребителя и са адресирани поне до следния имейл адрес на ЮЗИТ Калърс: [cruises@usitcolours.bg](mailto:cruises@usitcolours.bg). Възможно е да бъдат посочени и повече адресати с имейл адрес с домейн (разширение) [@usitcolours.bg](mailto:@usitcolours.bg);

б) изявленията на ЮЗИТ Калърс са адресирани до посочения от потребителя и отразен в Потвърждението за резервирано круизно пътуване имейл адрес на потребителя; всички имейл съобщения, изходящи от имейл адрес с домейн (разширение) [@usitcolours.bg](mailto:@usitcolours.bg) ще се считат за направени от името на ЮЗИТ Калърс.

43. 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.

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

#### **Разрешаване на спорове**

45. Всички спорове между ЮЗИТ Калърс и потребител, възникнали във връзка със сключен договор за круизно пътуване, ще бъдат разрешавани чрез преговори между страните. Ако старите не постигнат съгласие, спорът ще бъде отнесен до компетентния съд в гр. София.

#### **Субсидиарност**

46. По всички неуредени в настоящите Общи условия и в сключения с потребител договор за круизно пътуване 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.

47. В случай на противоречие между разпоредбите на договора за круизно пътуване, включително тези Общи условия, и изисквания, указания и/или правила по т. 2 на круизната компания, извършваща круизното плаване (ако има такива), водещи ще бъдат изискванията, указанията и/или правилата на круизната компания. В случай на противоречие между индивидуалните уговорки в договор за круизно пътуване, отразени в Потвърждението за резервирано круизно пътуване, и настоящите Общи условия, водещи ще бъдат индивидуалните уговорки в договора за круизно пътуване.