

#### 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 круизни туристически пакети. За целите на настоящите Общи условия „круизни туристически пакети“ (наричани още „**круизни пакети**“) са всички круизни пътувания, които пътуващ закупува от Юзит Калърс, при които Юзит Калърс комбинира и предлага на обща неделима цена круизното плаване, наземен или въздушен транспорт за пътуващите до началното пристанище на круиза и от крайното пристанище на круиза, ношувка/и в началната или крайната точка на круиза (когато е предвидено по програма), 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 круизен туристически пакет, се публикуват на уебсайта на Юзит Калърс за круизни оферти – [www.cruist.bg](http://www.cruist.bg) и са изброени в потвърждението за сключване на договор за круизен туристически пакет (наричано по-долу „**Потвърждение**“).
2. Когато освен круизен пакет, пътуващ закупува от Юзит Калърс отделно и други туристически или посреднически услуги за целите на същото пътуване, които не са включени в круизния пакет, 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.: %resRespOffTelephone%, и е вписано в регистъра на регистрираните туроператори с рег. № ПКК-01-05771.

#### Заявка за круизен пакет

4. За всеки круизен пакет, предлаган съгласно настоящите Общи условия, Юзит Калърс публикува на уебсайта си [www.cruist.bg](http://www.cruist.bg) описание на круизния пакет, в което посочва необходимата информация за круизния пакет съгласно чл. 82, ал. 1 от Закона за туризма.
5. Въз основа на описанието на круизния пакет по т. 4 пътуващият може да подаде онлайн заявка за резервация на круизния пакет, след като постави маркер в поле „**Приемам общите условия и съдържанието на договора за круизен пакет и съм се запознал с информацията от Стандартния формуляр за информацията съгласно Закона за туризма**“. В заявката си пътуващият определя променливите (избираемите) елементи на круизния пакет според изискванията си и според възможностите за избор на такива за конкретния круизен пакет. Подаването на онлайн заявка има характера на предложение за сключване на договор от страна на пътуващия съгласно условията на круизния пакет, дефинирани в описанието на круизния пакет 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 круизен пакет, от пътуващия може да се изиска заплащане на част от или цялата цена за заявения круизен 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 круизен 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) 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 пътуващия сума.

#### Сключване на договор за круизен 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 круизния пакет като изпраща Потвърждение за сключен договор за круизен туристически пакет на траен носител. В Потвърждението за резервиран круизен пакет Юзит Калърс посочва основните характеристики на резервирания круизен 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 круизен 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 круизен пакет се счита за сключен от момента на получаване на Потвърждението от пътуващия и след заплащане на част от или цялата цена за заявения круизен пакет от страна на пътуващия, в зависимост от условията на конкретния круизен пакет или според сроковете, упоменати в т. 21 от настоящите Общи условия
9. Настоящият раздел се прилага съответно и когато договорът за круизен 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 круизния пакет съгласно чл. 82, ал. 1 от Закона за туризма, включително и Стандартния формуляр за информацията 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 круизен туристически пакет, съдържащо необходима информация за основните характеристики на резервирания круизен 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 круизен пакет заедно с настоящите Общи условия съставляват договора между пътуващия и Юзит Калърс за круизен 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 круизни 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 изпълнител на круизно плаване, превозвач и/или застраховател са поставили допълнителни изисквания, указания и/или правила, свързани с осъществяването на круизно пътуване, превоза до/от началното/крайното пристанище 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 круизен пакет. Ако не бъде уговорено друго, се счита, че към момента на сключване на договор за круизен пакет пътуващият се е запознал със съответните изисквания, указания и/или правила и със сключването на договора ги приема. Юзит Калърс може да изиска 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 круизен пакет съгласно т. 8, съответно т. 9 по-горе, и заплащането на пълния размер на дължимата цена за круизния пакет от страна на пътуващия, Юзит Калърс издава туристически ваучер за круизния пакет 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 круизни пътувания. Пътувания на няколко участници

12. Заявка за резервация на круизен пакет може да се подава, съответно договор за круизен пакет може да се сключва, винаги най-малко за един пълнолетен човек.
13. Когато се сключва договор за круизен пакет за няколко пътуващи, договорът се сключва между Юзит Калърс и единия от пътуващите – титуляр на круизния пакет. Титулярят на круизния пакет посочва имената и другите изискуеми индивидуализиращи данни за останалите пътуващи – придружаващи в круизното пътуване.
14. С индивидуализацията на придружаващите в круизното пътуване съгласно т. 13 в заявката за резервация на круизен пакет, съответно в договора за круизен пакет, от страна на титуляря на круизния пакет, 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 круизен 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 круизното пътуване за и всеки един от придружаващите е приел условията на договора за круизен пакет (включително настоящите Общи условия), както и приложимите изисквания, указания и/или правила на круизната компания, превозвача и/или застрахователя по т. 10 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 круизен пакет и за всички техни съответни права и задължения;

г) се задължава да информира придружаващите в круизното пътуване 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://usitcolours.bg/bg/privacy-policy>.

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

#### **Застраховки**

16. Във всички круизни пакети Юзит Калърс включва за титуляря на круизния пакет и придружаващите го в круизното пътуване 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 Потвърдението за резервиран круизен 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 круизния пакет е включена застраховка „медицински разходи при болест и злополука на туриста“, цената на круизния пакет 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 круизен 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 от датата на сключване на договора за круизен пакет.

#### **Цена на круизния пакет**

19. Юзит Калърс посочва цената на всеки круизен пакет в описанието на круизния пакет в евро и в български лева и в Потвърдението за резервиран круизен 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 круизния пакет по т. 4 и съответстващата # цена във валута, определяща ще бъде цената на круизния пакет, посочена в лева.

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

#### **Срок за заплащане на цената**

21. В описанието на круизния пакет по т. 4 и/или в Потвърдението за резервиран круизен пакет по т. 8 или т. 9 Юзит Калърс посочва срока, в който пътуващият е длъжен да заплати цената за круизния пакет. Юзит Калърс обикновено изисква заплащане на депозит в размер на 30% от цената на заявения круизен пакет при подаването на онлайн заявката за резервация, съответно при сключването на договор за круизен пакет в офис на Юзит Калърс съгласно т. 9. Във всички случаи пътуващият е длъжен да заплати останалата част от цената на круизния пакет не по-късно от 40 (четиридесет) дни преди началната дата на пътуването.

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 круизния пакет.

23. Ако пътуващият не заплати пълния размер на цената за круизен пакет в срока по т. 21, се счита, че пътуващият се отказва от договора за круизен пакет, резервацията му се заличава и той дължи заплащане на съответната такса по т. 40 по-долу.

#### **Промяна на цената и други условия по договора за круизен пакет**

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

25. Когато в цената на круизен 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 круизния пакет по т. 4, то изменението на същите цени или разходи не се счита за изменение на цената на круизния пакет.

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 круизния пакет;
- б) съществени промени на някоя от основните характеристики на туристическите услуги, включени в круизния пакет (съгласно чл. 82, ал. 1, т. 1 от Закона за туризма);
- в) специфичните изисквания на пътуващия, посочени в Потвърдението за сключване на договор за круизния 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 круизния пакет (съгласно чл. 82, ал. 1, т. 1 от Закона за туризма) или ако не може да изпълни някое от приетите специфичните изисквания на пътуващия в Потвърдението за сключване на договор за круизния 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 круизен 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 круизния пакет суми или:

- а) да приеме друг круизен пакет от същото или по-високо качество, ако Юзит Калърс е в състояние да му предложи такава, или
- б) да приеме круизен 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 круизен 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 круизния пакет цена и по-ниската цена на избраната от пътуващия алтернативна туристическа услуга.

29. Когато Юзит Калърс предлага промяна на круизен 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 круизни 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) последните 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.

31. Поради спецификата на мореплаването и круизното плаване не се счита за съществена промяна на условията на договора за круизен пакет съгласно т. 26 и 27 или липса на съответствие с договора за круизен пакет съгласно т. 47, и няма да е налице каквото и да е неизпълнение или лошо изпълнение на договора за круизен пакет от страна на Юзит Калърс промяната на първоначално предвидения график (часове на пристигане и отплаване) и маршрут на круизното пътуване 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.

#### **Прехвърляне на договор за круизен пакет на трето лице**

**32.** Титулярят може да прехвърли правата и задълженията си по договора за круизен пакет на трето лице, което отговаря на всички изисквания за осъществяване на пътуването не по-късно от 7 (седем) дни преди началната датата на круизния туристически 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 круизен пакет преотстъпва собственото си място в круизното пътуване, лицето, на което пътуването се преотстъпва придобива качеството на титуляр на круизния пакет със съответно произтичащите от това права и задължения на новия титуляр на круизния пакет и придружаващите в круизното пътуване.

**33.** Пътуваният, който прехвърля своите права и задължения, и лицето, на което се прехвърля круизния 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.

**34.** Титулярят и лицето, на което се прехвърля договор за круизно пътуване, 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 круизни компании, авиокомпани и други транспортни компании, хотели и други доставчици на услуги, включени в круизния пакет (в зависимост от момента на прехвърлянето и политиките на доставчиците на услуги, включени в пакета, тези разходите по прехвърлянето е възможно да варират значително, включително да достигнат 90% от цената на целия круизен пакет).

**35.** Точки 32 и 33 не се прилагат, ако политиките и системата за резервации на круизната компания, извършваща круизното плаване, не позволяват такова преотстъпване на пътуването.

#### **Прекратяване на договора за круизен пакет от Юзит Калърс**

**36.** 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 40 (четиридесет) души, 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 круизния пакет – в случай на круизен пакет с продължителност, по-голяма от шест дни;
- (ii) 7 дни преди започването на изпълнението на круизния пакет – в случай на круизен пакет с продължителност от два до шест дни;
- (iii) 48 часа преди започването на изпълнението на круизния пакет – в случай на круизен пакет с продължителност, по-малка от два дни, или

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

**37.** Извън случаите по т. 36 Юзит Калърс може да прекрати договора за круизен 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. 53.

#### **Прекратяване на договора за круизен пакет от пътуващия**

**38.** Титулярят може да прекрати договора за круизен 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 круизното пътуване, за предоставяне на настаняване и транспорт до и от началната/крайната точка на круиза, освен ако круизното пътуване включва посещение или настаняване в държави, 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).

**39.** Извън случаите по т. 38 пътуващият може по всяко време преди началото на круизния пакет да прекрати договора за круизен пакет (включително мълчаливо/чрез бездействие съгласно т. 23) като заплати такса за прекратяване на договора съгласно т. 40.

#### **Такса за прекратяване на договора**

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

- а) при прекратяване на договора не по-късно от 40 (четиридесет) дни преди началната дата на круизния пакет – такса в размер на заплатения депозит по т. 21, но не повече от 30% (тридесет процента) от цената на круизния пакет;
- б) при прекратяване на договора от 39 (тридесет и девет) до 15 (петнадесет) дни преди началната дата на круизния пакет – такса в размер на 50% (петдесет процента) от цената на круизния пакет;
- в) при прекратяване на договора 14 (четиринадесет) и по-малко от 14 (четиринадесет) дни преди началната дата на круизния пакет – такса в размер на 100% (сто процента) от цената на круизния пакет.

#### **Оказване на съдействие по време на круизния пакет**

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

- а) осигури телефонен номер за съдействие при затруднение. Телефонният номер по настоящата точка е +359 883489262;
- 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 круизен пакет или това следва от закона.

**42.** В случаите по т. 41 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 круизното пътуване;
  - б) застрашава възможността на пътуващия или на придружаващи го в круизното пътуване да преминават държавни граници.
- 43.** За целите на т. 41 не се счита, че пътуващ или придружаващ го в круизното пътуване е в затруднение когато:
- а) същият е обект на наказателно преследване;
  - б) същият е свикан в употреба 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.

**44.** Когато Юзит Калърс е длъжно да окаже съдействие съгласно т. 41, както и когато 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.

**45.** Когато поради непреодолими и извънредни обстоятелства не е възможно да се осигури завръщането на пътуващия, както е предвидено в договора за круизен 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.

**46.** Когато затруднението на пътуващия по т. 41 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 круизното пътуване**

**47.** Всеки пътуващ е длъжен незабавно да съобщи на Юзит Калърс за всяка липса на съответствие с договора за круизен пакет, която забележи в хода на изпълнението на круизния пакет, както следва:

**а)** относно круизното плаване – пред Юзит Калърс по време на круизното пътуване на телефон +359 883489262 или лично на представителя на Юзит Калърс на място (ако има такъв) или след завръщането си от него, а по своя преценка и пред капитана и екипажа на круизния кораб по време на круизното пътуване;

**б)** относно пътуването до/от началното/крайното пристанище на круизния пакет – пред Юзит Калърс по време на пътуването на телефон +359 883489262 или след завръщането от круизния пътуване, а по своя преценка и пред водача и екипажа на съответното превозно средство по време на транспортирането.

**48.** Когато претенциите/оплакванията на пътуващия не бъдат удовлетворени по време на круизното плаване, съответно по време на пътуването до/от началното/крайното пристанище на круиза, пътуващият може да формулира съответната претенция/оплакване писмено както по време на пътуването, така и след завръщането си от пътуването.

**49.** 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.

**50.** 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**

**51.** Юзит Калърс носи отговорност за надлежното изпълнение на всички туристически услуги, включени в круизния 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.

**52.** Юзит Калърс не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение или от неточно изпълнение на договора за круизен 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 круизен пакет съгласно т. 47;

**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.

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

**54.** Юзит Калърс е сключило договор за задължителна застраховка „Отговорност на туроператора“ съгласно чл. 97, ал. 1 от Закона за туризма със ЗАД „Армеец“, адрес гр. София, ул. „Стефан Караджа“ №2, тел. 028119100. Номерът на действащата застрахователна полица на Юзит Калърс е 191001315000867898, 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 неплатежеспособност 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**

**55.** Пътуващият носи имуществена отговорност пред Юзит Калърс за причинени вреди на круизния кораб или на превозно средство, с което е бил транспортиран до/от началното/крайното пристанище на круиза. Пътуващият не носи отговорност пред Юзит Калърс, когато е обезщетил директно круизната компания, извършваща круизното плаване, съответно превозвача, за причинените вреди.

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

#### **Специфични изисквания към пътуващите във връзка с пътуването по круизен пакет**

**57.** Титулярят и от придружаващите го лица на круизно пътуване следва да имат предвид следните специфични условия за провеждането на всяко пътуване по круизен пакет:

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

**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 пътуващия документи пред компетентните органи и служби с оглед издаването на виза. Отказът от круизния пакет поради отказана входна виза за някоя от страните по маршрута се третира съгласно общите правила за отказ, посочени в т. 40.

**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**

**58.** „Пътуващ“ за целите на настоящите Общи условия е всяко физическо лице, сключило с Юзит Калърс договор за круизен пакет. В случаите по т. 13 „пътуващ“ е както титулярят на договора за круизен пакет, така и всеки от придружаващите в круизното пътуване, 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 круизното пътуване упражняват правата си и изпълняват задълженията си по договора за круизен пакет чрез титуляря на круизния пакет.

**58.** При описанието на круизни пътувания 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 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)** „пълен 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 възнаграждава обслужващия персонал. Таксата е индивидуална за всяка круизна компания и маршрут и бива определяна само и единствено от круизната компания.

- г) „брегови екскурзии“ – опознавателни или обзорни екскурзии, които се провеждат след слизване 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 съваеми легла, падащи от стените.
- е) „външна каюта“ – спално помещение на борда на кораб, с достъп до естествена светлина, посредством неотваряем кръгъл или правоъгълен прозорец, със собствен санитарен възел с едно или две легла на пода и до две съваеми 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 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);

#### **Кореспонденция**

60. Цялата кореспонденция между Юзит Калърс и пътуващ във връзка със сключването, изпълнението, развалянето или прекратяването на договор за круизен пакет по т. 8, съответно по т. 9, следва да бъде осъществявана в писмена форма.
61. 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 круизен пакет имейл адрес на пътуващия 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 в заявката за резервация на круизния пакет по т. 5 имейл адрес на пътуващия; 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.
62. 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.
63. 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 круизен пакет през оторизиран агент на Юзит Калърс**

64. Когато круизен 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. 60 – 63 не се прилагат. Когато се извършват изменения в условията на договора за круизен 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. 41.

#### **Разрешаване на спорове**

65. Всички спорове между Юзит Калърс и пътуващ, възникнали във връзка със сключен договор за круизен 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.
66. 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 круизни 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**

67. Настоящите Общи условия се прилагат доколкото не е предвидено друго в индивидуалния договор за круизен пакет, сключен по реда на т. 8 или т. 9.
68. По всички неуредени в настоящите Общи условия и в сключения договор за круизен 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.

## Стандартен формуляр за предоставяне на информация във връзка с договори за туристически пакети

Предлаганата комбинация от туристически услуги представлява туристически пакет по смисъла на Директива (ЕС) 2015/2302.

Поради тази причина ще се ползвате от всички гарантирани в ЕС права, които се прилагат за туристически пакети. „Юзит Калърс България“ ООД ще носи пълна отговорност за точното изпълнение на туристическия пакет като цяло.

В съответствие със законовите изисквания „Юзит Калърс България“ ООД е предприело необходимите защитни мерки за възстановяване на Вашите плащания и ако в туристическия пакет е включен транспорт – за осигуряване на Вашето репатриране, в случай на несъстоятелност.

Основни права съгласно Директива (ЕС) 2015/2302:

§ Пътуващите ще получат цялата основна информация за туристическия пакет преди сключването на договора за туристическия пакет.

§ Винаги има поне един търговец, който отговаря за точното изпълнение на всички туристически услуги, включени в договора.

§ На пътуващите се предоставя телефонен номер за спешни повиквания или данни на звено за контакт, чрез което могат да се свържат с туроператора или с туристическия агент.

§ Пътуващите могат да прехвърлят туристическия пакет на друго лице след предизвестие в разумен срок и евентуално заплащане на допълнителните разходи.

§ Цената на туристическия пакет може да се увеличава единствено при нарастване на специфични разходи (например цените на горивото), когато това е изрично предвидено в договора, и във всеки случай не по-късно от 20 дни преди започване на изпълнението на туристическия пакет. Когато увеличението на цената надвишава 8 на сто от цената на туристическия пакет, пътуващият може да прекрати договора. Когато туроператорът си запази правото да увеличава цената, пътуващият има право на намаление на цената, ако има намаление на съответните разходи.

§ Пътуващите могат да прекратят договора, без да плащат такса за прекратяването му, и да получат пълно възстановяване на всички плащания при съществена промяна на някой от основните елементи на туристическия пакет, различен от цената. Когато преди започване на изпълнението на туристическия пакет отговорният за туристическия пакет търговец анулира туристическия пакет, пътуващите имат право да получат обратно платените от тяхно име суми и ако е подходящо – съответно обезщетение.

§ Преди започване на изпълнението на туристическия пакет пътуващите могат да прекратят договора, без да плащат такса за прекратяване на договора, при настъпване на извънредни обстоятелства, като например сериозни проблеми със сигурността на мястото на дестинацията, които биха могли да засегнат туристическия пакет.

§ Пътуващите могат по всяко време преди започване на изпълнението на туристическия пакет да прекратят договора срещу подходяща и обоснована такса за прекратяване на договора.

§ Когато след започване на изпълнението на туристическия пакет съществени елементи от него не могат да бъдат предоставени съгласно договореното, на пътуващия трябва да бъдат предложени подходящи алтернативни услуги без допълнителни разходи. Пътуващите могат да прекратят договора, без да заплащат такса за прекратяване на договора, когато услугите не са предоставени в съответствие с договора и това съществено засяга изпълнението на туристическия пакет, а туроператорът не е отстранил проблема.

§ Пътуващият има право също на намаление на цената и/или обезщетение за претърпените вреди, в случай че туристическите услуги не са предоставени или са предоставени лошо.

§ Туроператорът трябва да окаже съдействие, когато пътуващият изпадне в затруднение.

§ Когато туроператорът изпадне в несъстоятелност, направените плащания ще бъдат възстановени. Когато туроператорът или туристическият агент изпадне в несъстоятелност след започване на изпълнението на туристическия пакет и в него е включен превоз, репатрирането на пътниците е осигурено. „Юзит Калърс България“ ООД се ползва със защита при несъстоятелност в ЗАД "Армеец". Пътуващите могат да се обърнат към ЗАД "Армеец", или когато е приложимо, към компетентния орган: Министерство на туризма, гр. София, ул. Съборна №1, тел. 02/9046809, [tourism@tourism.government.bg](mailto:tourism@tourism.government.bg), ако изпълнението на услугите е отказано поради несъстоятелността на „Юзит Калърс България“ ООД.

Директива (ЕС) 2015/2302, както е транспонирана в националното законодателство, можете да намерите като линк към Закона за туризма на интернет страницата на Министерството на туризма.