

Нашите общи условия за пътуване. Всички общи условия в детайли. TUI Cruises

TUI Cruises GmbH организира туристически пътувания в съответствие със следните общи условия. Заглавията в тези общи условия служат единствено за улеснение при справка и по никакъв начин не са обвързващи относно съдържанието или тълкуването на клаузите.

1. СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРА ЗА ПЪТУВАНЕ И РЕГИСТРИРАНЕ НА СЪПЪТСТВАЩИ ПЪТНИЦИ

- a)** С извършването на резервация (заявка за пътуване), клиентът отправя до TUI Cruises обвързващо предложение за сключване на договор за пътуване. Това може да бъде направено писмено, устно, по телефона или по електронен път (имейл, онлайн). Това предложение се основава на каталога или туристическата брошура, включително цялата съдържаща се в тях съответна информация, включително настоящите общи условия за пътуване и всички пояснения (включително Бордовия справочник / Bord ABC).
- b)** Заявителят прави регистрация и от името на всички клиенти, посочени в регистрационната форма. Заявителят изрично декларира, че носи отговорност за изпълнението на договорните задължения на всички клиенти, изброени в заявлението.
- в)** Договорът за пътуване се счита за сключен само със съответното писмено потвърждение на пътуването от страна на TUI Cruises (по имейл или по пощата). Електронното потвърждение за получаване на заявката за пътуване не представлява приемане на договора за пътуване. Ако потвърждението на пътуването бъде издадено непосредствено след натискане на бутона „Плати и резервирай“ (Pay and book) чрез съответното директно показване на потвърждението на пътуването на екрана, договорът за пътуване се счита за сключен в момента на показване на това потвърждение. Обвързващият характер на договора за пътуване не зависи от това дали клиентът използва опциите за запазване или отпечатване на потвърждението на пътуването, нито от получаването на потвърждението на хартиен носител (по пощата).
- г)** В случай че потвърждението на пътуването от TUI Cruises се отклонява от съдържанието на заявката на клиента, налице е нова оферта от страна на TUI Cruises, с която TUI Cruises е обвързано за срок от 10 дни от получаването на потвърждението. Договорът за пътуване се сключва въз основа на тази нова оферта, ако клиентът приеме офертата в рамките на този срок чрез изрично или конклюдентно изявление (депозит или пълно плащане на цената на пътуването).
- д)** TUI Cruises обръща внимание, че съгласно законовите разпоредби не съществува право на отказ за договори за туристически пакети, сключени при условията на продажба от разстояние (напр. чрез писма, телефонни обаждания, имейли, телемедии или онлайн услуги). Прилагат се единствено законоустановените права за оттегляне и прекратяване (вижте също клауза 6). Въпреки това, съществува право на отказ, ако договорът за туристически услуги е сключен извън търговския обект в съответствие с § 651a от Германския граждански законник (Bürgerliches Gesetzbuch, BGB), освен ако преговорите, въз основа на които е сключен договорът, не са проведени съгласно предварителните указания на потребителя; в последния случай право на отказ не е налице.

2. ОПЕРИРАЩ ВЪЗДУШЕН ПРЕВОЗВАЧ / ВЪЗДУШЕН ПРЕВОЗ

- a)** TUI Cruises ще информира клиента за идентификационните данни на опериращия(ите) въздушен(ни) превозвач(и) за всички услуги за въздушен транспорт, които трябва да бъдат предоставени като част от пътуването. Ако опериращият(ите) въздушен(ни) превозвач(и) не е(са) определен(и) към момента на регистрацията, TUI Cruises ще информира клиента за опериращия(ите) въздушен(ни) превозвач(и) веднага щом TUI Cruises узнае кой е опериращият(ите) въздушен(ни) превозвач(и), но не по-късно от момента на изпращане на подробната информация относно резервираното пътуване. В случай че въздушният превозвач, посочен на клиента като опериращ, бъде променен, TUI Cruises ще информира клиента за промяната във възможно най-кратък срок. „Списъкът на Общността“ на въздушните превозвачи, на които е наложена забрана за опериране в ЕС, е достъпен онлайн на адрес www.ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index.de.htm или на www.lba.de.
- б)** Въздушният превоз се урежда от условията за превоз на съответния въздушен превозвач, Монреалската конвенция или Варшавската конвенция, Регламенти (EC) № 261/2004, 2027/97 и 889/02, както и от Закона за въздушното движение. Допълнителни подробности могат да бъдат получени от авиокомпанията или разгледани на www.meinschiff.com/en/arrival-and-departure/flight/general-conditions-of-carriage.

3. ПЛАЩАНЕ

- a)** TUI Cruises има сключена застраховка срещу несъстоятелност, за да гарантира средствата на клиентите. Към потвърждението е приложено удостоверение за обезпечено плащане.
- б)** Плащането на цената на пътуването се извършва директно към TUI Cruises чрез кредитна карта, банков превод или директен дебит (последното е приложимо само в държавите от SEPA). Освен ако не е изрично договорено друго с TUI Cruises, плащанията към посреднически туристически агенции нямат погасително действие за дълга. В случай на плащане чрез SEPA директен дебит (SDD), TUI Cruises изисква (ако е приложимо чрез туристическата агенция) „мандат“, който позволява разплащателната сметка на клиента да бъде дебитирана с цената, която трябва да бъде платена (депозит и окончателно плащане), чрез директен дебит. Мандатът е неразделна част от потвърждението. За предварителното известие за SEPA директен дебит се прилага срок от един ден преди датата на падежа.
- в)** След сключване на договора и получаване на удостоверение за обезпечено плащане, за всеки клиент трябва да бъде заплатен депозит, който ще бъде приспадан от цената на пътуването. Той се състои от депозит в размер на:
- 25% от цената на круиза за тарифа PRO;
 - 30% от цената на круиза за тарифа PLUS;
 - 35% от цената на круиза за тарифа PUR

За пакета „пристигане и заминаване“ се добавя депозит от 30% независимо от тарифата, изчислен въз основа на цената на пакета за пристигане и заминаване. За пакета с индивидуален полет за пристигане и заминаване важат изключения: Пакетът с индивидуален полет за пристигане и заминаване, който включва ежедневни полети, непредлагани в основния пакет, е платим в пълен размер заедно с депозита. Пълната премия за всяка застраховка, уредена чрез TUI Cruises, също е дължима заедно с депозита. Окончателното плащане е дължимо най-късно 30 дни преди началото на пътуването, при условие че е предоставено удостоверение за обезпечено плащане. За резервации, направени 30 или повече дни преди началото на пътуването, пълното плащане се дължи незабавно след получаване на удостоверение за обезпечено плащане. TUI Cruises ще изпрати документите за пътуването след получаване на окончателното плащане (най-рано 2 седмици преди заминаването) и при наличие на пълни паспортни данни за пътниците, както са регистрирани от клиента (данни за манифеста). Считано от 14 дни преди заминаването, плащането на цената на пътуването е възможно само чрез кредитна карта.

г) Ако клиентът не изпълни някое от задълженията си за плащане своевременно, TUI Cruises има право да се откаже от договора за пътуване след неуспешно напомняне, при което е даден допълнителен гратисен период, и да начисли разходите за анулиране, договорени в клауза 6. Клиентът има право да докаже, че не са възникнали разходи или че разходите са били значително по-ниски. TUI Cruises си запазва правото да прехвърли всякакви допълнителни разходи, възникнали поради неплащане или непълно плащане (напр. банкови такси, такси за върнати дебитни известия, такси за събиране на вземания) и да начисли фиксирана такса от 3 евро за всяко напомняне.

4. УСЛУГИ И ЦЕНИ

- a)** Задължението на TUI Cruises за изпълнение произтича изключително от съдържанието на потвърждението на резервацията във връзка с каталога или туристическата брошура, валидни към момента на пътуването, включително цялата съдържаща се в тях информация и обяснения (включително Бордовия справочник / Bord ABC). Ако има противоречия, потвърждението на пътуването има предимство пред всичко останало. Изходните такси не са включени в цената на пътуването. Клиентът ги заплаща директно на място. TUI Cruises си запазва правото да прави промени в детайлите на брошурата или в описанието на пътуването по обективно оправдани причини преди сключването на договора, за което клиентът, разбира се, ще бъде информиран.
- б)** Туристическите агенти (напр. туристически агенции) и доставчиците на услуги (напр. хотели, транспортни компании) не са упълномощени от TUI Cruises да сключват споразумения, да предоставят информация или да дават уверения, които променят договореното съдържание на договора за пътуване, излизат извън рамките на договорно уговорените услуги на TUI Cruises или противоречат на описанието на пътуването.
- в)** Възрастта към момента на започване на пътуването определя всички намаления, свързани с възрастта на пътника (напр. намаление за дете).

г) Деца, които навършват 2 години по време на пътуването, се нуждаят от собствено място както за заминаващия, така и за връщащия се полет, следователно тук определяща е възрастта при връщащия се полет. За бебета под 2-годишна възраст може да се прилагат отделни такси.

5. ПРОМЕНИ В УСЛУГИТЕ

а) Промени и отклонения на отделни туристически услуги от договореното съдържание на договора за пътуване, които станат необходими след сключването на договора, напр. поради специфичните условия на пътуване с кораб, и които не са причинени недобросъвестно от TUI Cruises, са разрешени, доколкото не са съществени, не водят до значителна промяна в туристическата услуга и не накърняват цялостния характер на резервираното пътуване. Същото се отнася и за промени във времената на отплаване и/или маршрутите (особено от съображения за безопасност или метеорологични причини), които се решават единствено от капитана, отговарящ за кораба. Всякакви гаранционни претенции остават незасегнати, доколкото променените услуги имат недостатъци. TUI Cruises се задължава да информира клиента незабавно за всякакви промени в услугата.

б) В случай на значителна промяна на основна туристическа услуга, клиентът има право да се откаже от договора за пътуване без разходи. Клиентът е длъжен да предяви това си право пред TUI Cruises в рамките на определен разумен срок или в противен случай незабавно след получаване на известието за промяна. Клиентът има право на избор дали да отговори на известието или не. Ако клиентът отговори на TUI Cruises, тогава той може или да се съгласи с промяната на договора, да поиска участие в заместващо пътуване, ако такова му е било предложено, или да се откаже от договора безплатно. Ако клиентът не отговори или не отговори в рамките на определения срок, обявената промяна се счита за приета.

в) Допълнителните разходи, възникнали поради индивидуална, официално изискана карантина или изолация на клиента по време на пътуването (напр. допълнително хотелско настаняване), за които TUI Cruises не носи отговорност, се поемат или възстановяват от клиента. Това не се отнася за допълнителни разходи, които възникват по повод карантина или изолация на целия кораб.

г) Моля, обърнете внимание, че авиокомпанията ограничава разпределението на местата до съответните си квоти. Промени по отношение на предварително резервирано място са възможни от страна на авиокомпанията до непосредствено преди заминаването. Освен това резервация на място е възможна най-рано тогава, когато бъдат обявени часовете на полетите. По-специално, „XL местата“ с повече пространство за краката, където се намират аварийните изходи, не могат да бъдат резервирани за всички групи хора поради правилата за безопасност, издадени от властите.

6. ОТКАЗ ОТ ПЪТУВАНЕТО ОТ СТРАНА НА КЛИЕНТА

а) Клиентът може да се откаже от пътуването по всяко време преди началото му. Препоръчително е отказът да бъде заявен в писмена форма. Изявлението влиза в сила в деня на получаването му от TUI Cruises.

б) Ако клиентът се откаже преди началото на пътуването или не започне пътуването, TUI Cruises има право да поиска разумно обезщетение, доколкото TUI Cruises не носи отговорност за отказа или на мястото на дестинацията или в непосредствена близост до нея не са настъпили извънредни обстоятелства, които значително засягат изпълнението на пътуването или превоза на лица до дестинацията. Обстоятелствата са неизбежни и извънредни, ако са извън контрола на TUI Cruises и последиците от тях не биха могли да бъдат избегнати, дори ако са били взети всички разумни предпазни мерки. Размерът на обезщетението се определя от цената на пътуването минус стойността на спестените от TUI Cruises разходи и минус това, което TUI Cruises придобива чрез всяко друго използване на туристическите услуги. TUI Cruises е определило следните фиксирани ставки за обезщетение, като се взема предвид периодът между известието за отказ и началото на пътуването, както и очакваните спестявания на разходи и очакваното придобиване чрез всяко друго използване на туристическите услуги. Обезщетението се изчислява според датата на получаване на известието за отказ, както следва, със съответната схема за анулиране – във всеки отделен случай спрямо съответната цена на пътуването. Следната схема се прилага за самия круиз (във всеки отделен случай на човек и въз основа на цената на самия круиз – без пристигането и заминаването).

Схема за анулиране на круиз (за самия круиз, на човек)

Период преди заминаване	PRO	PLUS	PUR
До 50 дни преди заминаване	25%	30%	35%
От 49-ия до 30-ия ден преди заминаване	30%	40%	45%
От 29-ия до 24-ия ден преди заминаване	40%	50%	60%
От 23-ия до 17-ия ден преди заминаване	60%	70%	80%
От 16-ия ден преди заминаване	80%	85%	90%
Неявяване или анулиране в деня на началото	95%	95%	95%

За пакета „пристигане и заминаване“ се прилага отделна фиксирана сума на обезщетение, независимо от резервираната тарифа. Частично анулиране не е възможно. Изключение е пакетът с индивидуален полет, който е невъзстановим (100% такса).

Схема за анулиране на пакета "пристигане и заминаване"

Период преди заминаване	Такса
До 50 дни преди заминаване	30%
От 49-ия до 30-ия ден преди заминаване	40%
От 29-ия до 24-ия ден преди заминаване	50%
От 23-ия до 17-ия ден преди заминаване	70%
От 16-ия ден преди заминаване	85%
Неявяване или анулиране в деня на началото	95%

В случай на частично анулиране от страна на изцяло плащаш клиент от каюта, за която е резервирано двойно настаняване, с последица останалият пътник да използва резервираната каюта като единична, TUI Cruises има право на разходи за анулиране съгласно таблицата, но това представлява фиксирано обезщетение в размер на минимум 80% от пропорционалната цена на пътуването. Същото се прилага, ако изцяло плащаш клиент анулира частично каюта, за която е резервирано настаняване с повече легла, с последица каюта, която е била предназначена за тройно или четворно настаняване, да се използва от по-малък брой лица. Като алтернатива, TUI Cruises си запазва правото да пререзервира в друга каюта от същата или по-висока категория без допълнителни разходи в случаите, когато е било резервирано тройно или четворно настаняване и клиентът е направил частично анулиране.

Клиентът има право да докаже пред TUI Cruises, че разумното обезщетение, на което TUI Cruises има право, е значително по-ниско от фиксираната сума на обезщетението, изискваната от клиента. В такъв случай ще бъде начислена минимална такса за обработка от 150 евро на човек.

TUI Cruises си запазва правото да претендира за по-висока, индивидуално изчислена сума на обезщетение вместо горните фиксирани суми, доколкото TUI Cruises докаже, че е направило значително по-високи разходи от приложимата фиксирана сума на обезщетение. В този случай TUI Cruises се задължава конкретно да определи размера и да обоснове поисканото обезщетение, като вземе предвид спестените разходи и приспадне това, което TUI Cruises придобива чрез всяко друго използване на туристическите услуги.

Премиите за туристически застраховки, сключени чрез TUI Cruises, са платими в пълен размер в допълнение към фиксираната сума на обезщетението.

TUI Cruises обръща внимание, че е възможно да бъде сключена застраховка за анулиране на пътуване, застраховка за покриване на разходите за репатриране в случай на злополука, заболяване или смърт, както и други туристически застраховки при нашата партньорска застрахователна компания HanseMerkur, наред с други.

7. ПРЕРЕЗЕРВИРАНЕ, ЗАМЕЩАЩО ЛИЦЕ

След сключване на договора клиентът няма право на претенции за промени или пререзервации по отношение на датата на пътуване, мястото на заминаване или дестинацията, настаняването, каютата или вида транспорт. Ако въпреки това по искане на клиента бъде направена промяна или пререзервация, TUI Cruises може да начисли такса за пререзервиране, определена в съответствие с букви от а) до д). Всички промени, които не са разрешени по-долу срещу заплащане на такса, могат да бъдат направени само под формата на анулиране, за което се начислява такса в съответствие с клауза 6 (отказ от страна на клиента), и последваща нова резервация, независимо дали искането за промяна е получено от TUI Cruises до 50 дни преди началото на круиза или след това. Следните промени се разрешават по изключение при спазване на следните разпоредби. Опциите за

пререзервиране по букви от а) до в) са валидни само до 50 дни преди началото на пътуването; по-късни искания за промяна са възможни само под формата на платено анулиране и последваща нова резервация:

а) PRO тарифа

- Не се дължат такси за пререзервиране на самия круиз в рамките на тарифа PRO, ако се запази първоначалната дата на пътуване. По отношение на услугата, за която се прави пререзервиране, се прилага цената, валидна за тази услуга при нова резервация към датата на пререзервирането.
- Всяко пререзервиране на самия круиз за нова дата на пътуване или друг кораб е възможно еднократно и без никакви такси за пререзервиране, ако пътуването първоначално е било резервирано по тарифа PRO и общите параметри на пътуването остават същите (запазване на продължителността на пътуването и цената на пътуването). За тази цел текущото пътуване се анулира безплатно, а новото пътуване се резервира съгласно условията, които са в сила към датата на пререзервирането. Датата на пътуване или корабът могат да бъдат пререзервирани само веднъж.
- По отношение на пререзервирането на пакета за пристигане и заминаване се прилага буква е).
- Не се дължат такси за пререзервиране при промяна на тарифата от PRO на PLUS за същата дата на пътуване, ако резервацията първоначално е направена по тарифа PRO и това е първото пререзервиране на транзакцията. По отношение на услугата, за която се прави пререзервиране, се прилага цената, валидна за тази услуга при нова резервация към датата на пререзервирането. В случай на пререзервиране към тарифа PLUS, условията на новата тарифа се прилагат за всички услуги след прехвърлянето. Ако първоначално е била избрана опция за VIP тарифа в рамките на тарифа PRO, тя престава да важи, ако резервацията бъде променена към тарифа PLUS. Ако пререзервирането е направено по-малко от 150 дни преди заминаването и първоначално е била избрана опция за VIP тарифа 1 или 2, за пререзервирането ще се дължи фиксирано обезщетение в размер на 25% от стойността на опция за VIP тарифа 1 или 2, като се вземат предвид предимствата на опции за VIP тарифа 1 или 2, които може вече да са били използвани.
- Отстъпки за ранно записване или други предимства (напр. опция за VIP тарифа) могат да бъдат предоставени при пререзервиране на ново пътуване само в зависимост от наличностите и само в рамките на съответните периоди на валидност.
- Пререзервиране с цел включване на специални цени, промоции и тарифа PUR не е възможно или е възможно само под формата на анулиране срещу заплащане на такса съгласно клауза 6 и последваща нова резервация. Последващи корекции на цените в рамките на избраната категория каюта са изключени, тъй като това винаги са дневни тарифи.

б) PLUS тарифа

- Пререзервациите, отнасящи се до самия круиз в рамките на тарифа PLUS при запазване на първоначалната дата на пътуване, подлежат на такса за промяна от 150 евро на човек.
- По отношение на услугата, за която се прави пререзервиране, се прилага цената, валидна за тази услуга при нова резервация към датата на пререзервирането.
- За промяна на тарифата от PLUS на PRO за същата дата на пътуване се начислява такса за пререзервиране от 150 евро на човек. TUI Cruises си запазва правото да отмени тези такси, ако цената на круиза се увеличи с повече от 150 евро на участник поради пререзервирането.
- По отношение на пререзервирането на пакета за пристигане и заминаване се прилага буква е).
- Всички останали промени, включително промени на датата, пререзервации в рамките на вече резервирана категория каюта, последващи корекции на цените или пререзервации към тарифа PUR, не са възможни или са възможни само под формата на платено анулиране в съответствие с раздел 6 и последваща нова резервация. Същото се отнася и за пререзервиране към специални цени или промоции за резервации.

в) PUR тарифа

- Промени не са възможни, с изключение на прехвърляне на договора на заместващо лице в съответствие с буква г) по-долу, или са възможни само под формата на анулиране срещу заплащане на такса съгласно клауза 6 и последваща нова резервация.
- г)** До началото на пътуването клиентът може да поиска трето лице да поеме неговите права и задължения, независимо от резервираната тарифа. За това трябва да бъде уведомено TUI Cruises. TUI Cruises може да възрази срещу третото лице, ако то не отговаря на специалните изисквания за пътуването или участието му противоречи на законовите разпоредби или официалните разпореджения. За такава промяна на клиента (промяна на имена, заместване на лица) се начислява такса за обработка от 30 евро на човек. Допълнителните разходи, действително възникнали към доставчици на услуги (напр. авиокомпаниите), ще бъдат начислени отделно. Клиентът има право да докаже, че при приемането на третото лице не са възникнали разходи или са възникнали значително по-ниски разходи. Регистрираният клиент и заместващото лице са солидарно отговорни за цената на пътуването и разходите, възникнали при всяка промяна поради приемането на заместващото лице.
- д)** По отношение на промени в пакета за пристигане и заминаване, ще бъде начислена такса за обработка от 50 евро на човек за всяка промяна до 50 дни преди началото на пътуването. По-късни промени са възможни само чрез анулиране и нова резервация. Като отклонение от горното правило, промени на имена и пререзервации не са възможни за пакета с индивидуален полет за пристигане и заминаване, който включва ежедневни полети, непредавани в основния пакет. При този туристически пакет в случай на каквито и да е промени или анулиране винаги се прилага фиксирано обезщетение от 100% от съответната цена на пътуването. TUI Cruises си запазва правото да таксува клиента отделно за всякакви допълнителни разходи, действително възникнали към доставчици на услуги (напр. авиокомпаниите, железници). Клиентът има право да докаже, че при приемането на третото лице не са възникнали разходи или са възникнали значително по-ниски разходи.

8. ОТКАЗ И ПРЕКРАТЯВАНЕ ОТ СТРАНА НА TUI CRUISES, ПРАВОМОЩИЯ НА КАПИТАНА

Капитанът носи отговорност за всички гости и членове на екипажа. В това си качество, неговите заповеди трябва да бъдат изпълнявани. Капитанът може да предприеме необходимите мерки за предотвратяване на заплахата за безопасността и реда в отделни случаи. Наред с другото, насилствено, дискриминационно, грубо или вербално агресивно поведение няма да бъде толерирано или приемано.

TUI Cruises може, преди или след началото на пътуването, да прекрати договора за пътуване съгласно § 314 от Германския граждански законник (BGB), ако клиентът, по преценка на капитана или на неговите упълномощени представители:

- трябва да бъде придружаван, но пътува без придружител;
- предвид всички обстоятелства на конкретния случай, и то не само временно, се намира в психическо или физическо състояние, което представлява опасност за клиента или за когото и да било друг на борда;
- носи оръжия или други опасни предмети, упойващи вещества; или
- нарушава реда на пътуването, въпреки предупреждение с определен срок, или упорито се държи в нарушение на договора, или пренебрегва инструкциите на капитана или на неговия упълномощен представител до такава степен, че е оправдано незабавното прекратяване на договора. Капитанът или неговият упълномощен представител взема решение относно необходимостта от прекратяване по свое усмотрение, като взема предвид принципа на пропорционалност.

Освен това TUI Cruises може да прекрати договора за пътуване без предизвестие, ако клиентът е направил резервация, използвайки неверни лични данни и/или документи за самоличност.

В тези случаи клиентът може да бъде отстранен от пътуването. TUI Cruises запазва правото си върху цената на пътуването; стойността на всички спестени разходи и всички ползи, които TUI Cruises придобива от всяко друго използване на неизползваните услуги, ще бъдат прихванати. Всички допълнителни разходи, възникнали за обратното пътуване, се поемат от клиента.

9. ГАРАНЦИЯ (ОТГОВОРНОСТ ЗА НЕДОСТАТЪЦИ) И ПРЕКРАТЯВАНЕ ОТ СТРАНА НА КЛИЕНТА

а) Ако туристическата услуга не бъде предоставена в съответствие с договора, клиентът може да изиска отстраняване на несъответствията. Клиентите са длъжни да уведомят ръководството на пътуването, назначено от TUI Cruises, за всякакви недостатъци на пътуването и да изискат отстраняване в рамките на разумен период от време. Ако клиентът виновно пропусне да направи това, цената на пътуването не подлежи на намаление; в такъв случай правото на самостоятелно отстраняване на недостатъците и правото на обезщетение не съществуват. Туроператорът и местните доставчици на услуги не са упълномощени да признават каквито и да било претенции.

б) Загубата или повредата на багаж трябва да бъде докладвана на превозвача незабавно. Това се отнася по-специално за загубата на багаж по време на полет. Превозвачът е длъжен да издаде писмено потвърждение. Без уведомяване съществува риск от загуба на правото на претенция, вж. клауза 11.

в) TUI Cruises може да откаже отстраняване на недостатъците, ако това изисква несъразмерни усилия. TUI Cruises може също така да коригира ситуацията чрез предоставяне на еквивалентна алтернативна услуга, напр. чрез използване на различна авиокомпания или кораб, или чрез плаване по различен маршрут.

г) Ако пътуването е значително нарушено поради недостатък и TUI Cruises не предостави отстраняване в рамките на разумен период от време, клиентът може да прекрати договора за пътуване в рамките на законовите разпоредби – в негов собствен интерес и поради причини за обезпечаване на доказателства, е препоръчително това да бъде направено в писмена форма. Същото се прилага, ако от клиента не може разумно да се очаква да пътува в резултат на недостатък поради важна причина, която е разпознаваема за TUI Cruises. Определянето на срок за отстраняване на недостатъците не се изисква само ако отстраняването е невъзможно или отказано от TUI Cruises или неговите представители, или ако незабавното прекратяване на договора е оправдано от особен интерес на клиента.

10. ОГРАНИЧАВАНЕ НА ОТГОВОРНОСТТА

а) Договорната отговорност на TUI Cruises за вреди, които не произтичат от увреждане на живота, тялото или здравето (включително отговорност за нарушение на преддоговорни, допълнителни или следдоговорни задължения) и не са причинени виновно, е ограничена до трикратния размер на цената на пътуването. Евантуални по-нататъшни претенции въз основа на международни споразумения остават незасегнати от това ограничение.

б) Ако TUI Cruises има статут на договорен корабособственик, отговорността се урежда от приложимите специални международни споразумения или законовите разпоредби, основаващи се на такива споразумения (напр. разпоредбите на Германския търговски законник [Handelsgesetzbuch] и разпоредбите на Германския закон за вътрешното корабоплаване [Binnenschiffahrtsgesetz]).

в) Ако TUI Cruises има статут на договорен превозвач, отговорността на туроператора се урежда от разпоредбите на Закона за въздушния транспорт (Luftverkehrsgesetz), Варшавската конвенция, изменена в Хага, доколкото тя все още е приложима, или по-специално Монреалската конвенция, в зависимост от това коя от тях е приложима.

г) Ценностите (напр. пари, фотографско или филмово оборудване, бижута, лаптопи, таблети, ценни предмети) трябва да се пренасят безопасно в ръчния багаж при пристигане и заминаване. TUI Cruises не носи отговорност за съхранението им в чекирания багаж по време на пристигането и заминаването. TUI Cruises не носи отговорност за повреда или загуба на ценности в горепосочения смисъл, както и на лично оборудване поради кражба, друга загуба или екстремно натоварване извън кораба, освен ако повредата или загубата не се дължи на умишлено или небрежно поведение от страна на TUI Cruises. Всякаква отговорност е изключена и за съхранение или транспортиране в превозните средства, използвани за брегови екскурзии или трансфери, освен ако умишлено или небрежно поведение от страна на TUI Cruises не е довело до повредата или загубата. TUI Cruises носи отговорност за повреда или загуба на кабинен багаж в съответствие с правилата на Германския търговски законник (Handelsgesetzbuch).

д) TUI Cruises не носи отговорност за нарушения в обслужването, телесни повреди и имуществени вреди във връзка с услуги, за които само е посредничilo като услуги на трети страни (напр. организирани екскурзии, спортни събития, посещения на театър, изложби), ако тези услуги са били изрично посочени като услуги на трети страни в описанието на пътуването и в потвърждението на пътуването, като са посочени самоличността и адресът на уредения договорен партньор, по толкова ясен начин, че за клиента е разпознаваемо, че те не са част от туристическия пакет на TUI Cruises и са били избрани отделно.

е) Ако клиентът резервира влак до полета чрез TUI Cruises, клиентът трябва да избере пътуването с влак така, че да достигне до летището своевременно, по график най-малко три часа преди заминаването. Ако резервира пътуване с влак до кораба, пътуването трябва да бъде избрано така, че да достигне до кораба най-малко 3 часа преди часа на заминаване, посочен в брошурата. Ако тези времеви буфери не бъдат спазени и гостът носи отговорност за неспазването, TUI Cruises не носи отговорност за каквито и да било последващи разходи.

11. ИЗКЛЮЧВАНЕ НА ПРЕТЕНЦИИ, ДАВНОСТ И ПРЕХВЪРЛЯНЕ

а) Обръща внимание на клиента, че той трябва да докладва всякакви загуби, повреди и закъснения на багаж във връзка с въздушното пътуване на отговорната авиокомпания незабавно на място чрез протокол за щети в съответствие с разпоредбите за въздушно движение. Авиокомпаниите и туроператорите могат да откажат възстановяване на суми въз основа на международни конвенции, ако протоколът за щети не е попълнен. Тези претенции трябва да бъдат предявени в рамките на 7 дни в случай на изгубен багаж и в рамките на 21 дни в случай на забавен багаж.

б) Освен това, TUI Cruises трябва да бъде незабавно уведомено за всяка загуба, повреда или погрешно пренасочване на багаж. Това не освобождава клиента от задължението да уведоми авиокомпанията за щетата в съответствие с буква а) в рамките на горепосочените срокове.

в) Претенциите на клиента съгласно законодателството в областта на туризма и претенциите на клиента, произтичащи от увреждане на живота, тялото или здравето, които се основават на умишлено или небрежно нарушение на задълженията от страна на TUI Cruises, на негов законен представител или на лице, на което е възложено изпълнението от TUI Cruises, подлежат на давностен срок от 2 години. Давностният срок съгласно горните клаузи започва да тече в деня, следващ деня на договорения край на пътуването.

г) Претенциите от непозволено увреждане подлежат на давностен срок от 3 години.

д) Ако между клиента и TUI Cruises са висящи преговори относно претенцията или обстоятелствата, пораждащи претенцията, давностният срок спира да тече, докато клиентът или TUI Cruises не откаже да продължи преговорите. Давностният срок започва да тече най-рано 3 месеца след края на спирането.

е) Туристическата агенция действа единствено като посредник при сключването на договора за пътуване. Тя не е упълномощена да приема предявяването на гаранционни претенции и претенции за обезщетение за вреди от страна на клиента след края на пътуването.

12. ПАСПОРТНИ, ВИЗОВИ И ЗДРАВНИ ИЗИСКВАНИЯ

а) Клиентът е длъжен да спазва всички закони, наредби, заповеди и разпоредби (правила) за пътуване на държавите и пристанищата, обхванати от пътуването, както и всички правила и инструкции на TUI Cruises и неговите агенти. TUI Cruises има право да предприеме подходящи мерки или да постави осъществяването на пътуването в зависимост от спазването на определени условия, за да изпълни суверенни или договорни разпоредби за пътуването, или за да осигури безопасно пътуване. Те могат да включват по-специално, но не само, следното:

i) Уведомление за местоживее и здравна информация преди пристигане и при регистрация. Моля, обърнете внимание, че TUI Cruises си запазва правото да изключи от пътуването клиенти с определени фактори, повишаващи риска;

ii) провеждане на един или повече тестове за инфекциозно заболяване преди или при пристигане и, ако е необходимо, по време на пътуването;

iii) медицински преглед при регистрация и по време на пътуването;

iv) поддържане на определени дистанции и други ситуационни правила за поведение;

v) ограничаване на услугите, предлагани на борда, по-специално в зоните за хранене, уелнес и спорт;

vi) ограничаване на бреговите екскурзии;

vii) изолация и сваляне на брега на лица, дали положителен тест за заразно инфекциозно заболяване, както и на техни близки контактни лица, дори ако самите контактни лица не са дали положителен тест за заразно инфекциозно заболяване.

б) TUI Cruises информира германските граждани, за които не са налице специални обстоятелства (напр. двойно гражданство, липса на гражданство, предишни вписвания в паспорта, бежански документ за самоличност), относно общите разпоредби на паспортните, визовите и здравните изисквания преди сключването на договора, както и за всякакви промени в тях преди началото на пътуването. Предполага се, че за клиента не се прилага никакви специфични особености (напр. двойно гражданство, липса на гражданство, предишни вписвания в паспорта). Гражданите на други държави членки на ЕС и гражданите на други държави следва да се свържат с отговарящото за тях консулство или с TUI Cruises.

в) Клиентът носи отговорност за придобиването и носенето на необходимите документи за пътуване (напр. визи, сертификати за ваксинация), за всякакви ваксинации и за спазването на митнческите и валутните разпоредби, освен ако TUI Cruises изрично не е поело задължението да осигури съответните визи, сертификати и др. Всички неблагоприятни последици, по-специално заплащането на разходи за анулиране и санкции, глоби и разходи, произтичащи от неспазването на тези разпоредби, се поемат от клиента, освен ако не са причинени от виновно подаване на грешна информация или непредоставяне на информация от страна на TUI Cruises. Клиентът е длъжен незабавно да възстанови всички парични суми, които TUI Cruises е задължено да плати или депозира в този контекст.

г) TUI Cruises обръща внимание, че непълнолетните лица, пътуващи без родители, трябва да носят със себе си писмена декларация за съгласие от техните родители. Без нея много държави могат да наложат ограничения или да откажат качване на борда. Декларацията трябва да бъде съставена

и заверена най-малко на английски език като минимално изискване, но за предпочитане и на езика на съответните държави на пътуване. Клиентът носи отговорност да се информира за това от съответните посолства.

д) В случай на нарушение или неспазване на паспортни, визови, здравни или други изисквания за влизане, по-специално и в случай на непредоставяне на данните за манифеста своевременно съгласно клауза 3. в), TUI Cruises има право да откаже пътуване на клиента и да претендира съответните фиксирани суми на обезщетение съгласно 6. б) от настоящите общи условия за пътуване. В този случай клиентът има право да докаже пред TUI Cruises, че не са настъпили вреди или че претендираният размер на вредите не е настъпил.

13. ЗАЩИТИ И ОГРАНИЧЕНИЯ НА СЛУЖИТЕЛИ И ПРЕДСТАВИТЕЛИ

Ако бъде предявена претенция срещу служител или представител на TUI Cruises за загуба или вреда, възникнала във връзка с превоза, те могат, ако докажат, че са действали в рамките на своите служебни задължения, да се възползват от защитите и ограниченията на отговорността, приложими съгласно тези общи условия за пътуване.

14. ЗАЩИТА НА ДАННИТЕ

TUI Cruises обработва данните на клиентите отговорно. Личните данни се обработват изключително в рамките на законовите разпоредби за защита на данните, като например германските разпоредби за защита на данните или Общия регламент на ЕС относно защитата на данните (ОРЗД/EU-GDPR). Служителите и представителите на TUI Cruises са длъжни да спазват изискванията на законодателството за защита на данните. Информацията относно вида, обхвата и целта на събирането и използването на Вашите лични данни, както и относно Вашите права, може да бъде намерена на www.meinschiff.com/en/data-protection.

15. ОГРАНИЧЕНИЯ ЗА ПЪТУВАНЕ ЗА БРЕМЕНИ ЖЕНИ, КЪРМАЧЕТА И ЛИЦА С НАМАЛЕНА ПОДВИЖНОСТ

а) От съображения за безопасност и поради ограничените възможности за медицински грижи на борда на кораба, бременни жени, които са в 24-та гестационна седмица или по-късен етап от бременността към началото на пътуването, както и кърмачета под 6-месечна възраст, не се допускат на борда. Кърмачета, които са на възраст най-малко 6 месеца към началото на пътуването, могат да участват, ако пътуването не включва повече от три последователни дни в открито море. В противен случай децата трябва да бъдат на възраст най-малко 12 месеца. По принцип се приема, че за кърмачетата е осигурена пълната препоръчителна ваксинационна защита.

б) Желая да дадем възможност на всички гости с физически увреждания да преживеят едно прекрасно пътуване с нас на борда. Наред с другото, на борда има каюти и зони без бариери (достъпни за хора с увреждания). Въпреки това, нашите пътувания не са напълно подходящи за хора с намалена подвижност. При поискване TUI Cruises предоставя информация относно пригодността, като отчита нуждите на клиента. Клиентът е длъжен да посочи всякакви специални изисквания по време на резервацията.

в) От съображения за безопасност TUI Cruises си запазва правото да допусне глухи лица, незрящи лица, лица с острота на зрението не повече от 5% от нормалното зрение с помощни средства за по-добро око, както и гости, които са постоянно зависими от инвалидна количка, да пътуват до своята каюта само заедно с пълнолетен придружител, който не е с физически или умствени увреждания. Допускането до пътувания без съответния придружител се извършва след разглеждане на всеки индивидуален случай.

г) От съображения за безопасност и поради повишения риск от нараняване, гостите, които са постоянно зависими от инвалидна количка, може да нямат възможност да слизат на брега в пристанища, където се използват тендери (обслужващи лодки), по преценка на капитана (в зависимост, наред с другото, от метеорологичните условия и пристанищната ситуация).

16. МЕДИЦИНСКА ПОМОЩ

а) На всеки кораб има модерна болница с квалифицирани корабни лекари, обучени медицински сестри и предимно немски медикаменти. Болничните услуги не са част от договора за пътуване.

б) Лечението на борда на кораба е еквивалентно на посещение при лекар в чужбина (държава на флага – Малта). Германските тарифи за медицински услуги и германското здравно осигуряване не се прилагат на борда. Поради това препоръчваме да сключите частна здравна застраховка за пътуване. Плащането се извършва чрез картата за качване (бордовата карта); не е възможно фактуриране чрез здравноосигурителна карта. TUI Cruises не може да поеме отговорност за възстановяване на пълната сума за лечението от Вашия съответен личен доставчик на здравно осигуряване. **в)** Обстояното медицинско лечение на борда е възможно само в ограничена степен. Например, бордовата болница не е специално проектирана за полагане на грижи за бебета и малки деца. Освен това, на борда не могат да се извършват диализа и зъболечение. В допълнение, асортиментът в бордовата аптека е оборудван за общи заболявания, както и за първоначално спешно лечение. При спешен медицински случай пациентът се сваля от кораба и се транспортира до близка болница на брега. Свързаните с това разходи се поемат от пациента. Гостите, които провеждат медицинско лечение, трябва да носят със себе си своята медицинска документация.

17. ЮРИСДИКЦИЯ / АЛТЕРНАТИВНО РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

Прилага се германското законодателство. Мястото на юрисдикция за пълноправни търговци, за лица, които нямат обща юрисдикция във Федерална република Германия, за лица, чието местоживее или обичайно местопребиваване е неизвестно към момента на завеждане на иска след сключването на договора, както и за пасивни съдебни спорове, е Хамбург. Това не се прилага, освен ако международни конвенции не предвиждат задължително друго. Европейската комисия предоставя платформа за онлайн решаване на потребителски спорове на адрес <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. TUI Cruises не участва в тази или друга процедура за алтернативно решаване на спорове.

ТУРОПЕРАТОР

TUI Cruises GmbH, Heidenkampsweg 58, 20097 Хамбург, Германия

Тел. +49 40 60001-5000, Факс +49 40 60001-5100

Дата на отпечатване: март 2026 г.

Можете да намерите нашите общи условия на www.meinschiff.com/en/gtc

Number of the security certificate: 100024-2025

**Security certificate for package travels
according to Section 651r of the German Civil Code (Bürgerliches Gesetzbuch)**

This security certificate is valid for the booking party and all fellow travelers. It is valid for all package travels booked between **01.11.2025** and until **31.10.2026** until their end.

In the event of the insolvency of

TUI Cruises GmbH
Heidenkampsweg 58
20097 Hamburg

the traveler is entitled to a direct claim against the insurer, Deutsche Reisesicherungsfonds GmbH, under the statutory conditions pursuant to Section 651r (4) of the German Civil Code (Bürgerliches Gesetzbuch).

If you have any questions, please contact:

Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH
Sächsische Straße 1
10707 Berlin
Phone (+49) (0)30 – 78954770
schadenmeldung@drsf.reise
www.drsf.reise/schadenmeldung/



**Deutscher
Reisesicherungsfonds**

In the event of a security claim, Deutsche Reisesicherungsfonds GmbH processes your personal data in order to reimburse you for travel prices already paid or to arrange for your repatriation and, if necessary, your accommodation until your repatriation. Further information can be found at: www.drsf.reise/datenschutz

Стандартен формуляр за предоставяне на информация във връзка с договори за туристически пакети в случаи, различни от тези, включени в приложение № 1 към чл. 82, ал. 1

Предлаганата комбинация от туристически услуги представлява туристически пакет по смисъла на Директивата (ЕС) 2015/2302. Поради тази причина ще се ползвате от всички гарантирани в ЕС права, които се прилагат за туристически пакети. Дружеството TUI Cruises GmbH (TUI CRUISES), ще носи пълна отговорност за точното изпълнение на туристическия пакет като цяло. В съответствие със законовите изисквания дружеството TUI CRUISES 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.
 - Дружеството TUI Cruises GmbH се ползва със защита при несъстоятелност в Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH, адрес: Sachsische Strasse 1, 10707 Berlin, Germany, и-мейл: schadenmeldung@drs.f.reise или kontakt@drs.f.reise, телефон: +49 30 78954770. Пътуващите могат да се обърнат към това образувание или когато е приложимо, към компетентния орган, ако изпълнението на услугите е отказано поради несъстоятелността на дружеството TUI CRUISES.
- 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.