

Общи условия на "Виктория Холидейз" ЕООД за индивидуални хотелски резервации и тяхната продажба на крайни клиенти

Разпоредбите на настоящите Общи Условия се прилагат, както по отношение на Договори, сключени в писмена форма, така и по отношение на Договори, сключени по Електронен път, в устна форма, в т.ч. и чрез издаване на проформа фактура, резервационна бланка или фактура.

I. ЗАПИСВАНЕ

1. Всяка резервация на база "заявка-потвърждение" ще бъде сметена за заявка за закупуване на съответното настаняване, обект на тази резервация. За потвърдена, от страна на Виктория Холидейз ЕООД, се счита резервация, по която:

- е изпратено потвърждение на резервацията по E-mail

- е получено 50% авансово плащане или плащане в пълен размер, в зависимост от сроковете по конкретната резервация.

Не може да има договор между Клиента и Виктория Холидейз ЕООД, ако не са спазени горните изисквания.

Отговорност на Клиента е да провери своята резервация и да се увери, че всички детайли са верни (имена, дати, хотел, тип помещение, брой възрастни и деца, база на изхранване).

2. Резервацията се счита за потвърдена, само след заплащане на депозит в размер на 50% от общата сума за всички клиенти включени в Резервационната бланка (а когато настаняването е след по-малко от 15 (петнадесет) работни дни, се заплаща 100 %). Останалата сума в размер на 50% се заплаща минимум 15 (петнадесет) работни дни преди датата на настаняване. В зависимост от изискванията на конкретното място за настаняване, сроковете за плащане на цялата сума по резервацията могат да бъдат променяни.

3. Договорът за индивидуална хотелска резервация обвързва Виктория Холидейз ЕООД за изпълнение на задълженията му само при препотвърждаване от Туроператора на направената временна резервация, в рамките на два работни дни след заплащането на депозита. Когато междуременно е подписан договор се приема, че е сключен под отлагателно условие, с оглед очакваното потвърждение, а в случай, че липсва такова, Туроператорът предлага други възможности, които Клиентът може да приеме или откаже, без да дължи неустойка или обезщетения.

4. В срок между 10 и 7 работни дни преди първата дата на настаняване, е необходимо Клиентът да посети офиса на Туроператора, за да му бъде предоставена информацията по чл.86 от Закон за туризма (отнася се за Организираните групови и индивидуални туристически пътувания с обща цена!).

II. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

5. Туроператорът поема задължението да извърши хотелска резервация, съгласно изискванията на Клиента. Клиентът е длъжен да окаже пълно съдействие на Туроператора, включително като представи необходимата за различните видове хотелски резервации, информация.

6. Туроператорът се задължава след получаване на пълното плащане по резервацията и нейното потвърждение, да предостави на Клиента Електронен Туристически Ваучер (в срок до два дни преди дата на настаняване, а при резервации в последния момент, веднага след получаване на пълното плащане), както и цялата необходима информация, свързана с настаняването, престоя и напускането на мястото за настаняване. Настаняването в хотела става посредством Електронен Туристически Ваучер издаден от Виктория Холидейз ЕООД и представяне на лични документи, удостоверяващи идентичността на Клиента, направил резервацията.

7. Туроператорът се задължава да уведоми незабавно Клиента в случай, че не могат да бъдат спазени всички изисквания на последния относно мястото за настаняване, като в този случай предлага вариант, който е еквивалентен на категорията определена от Клиента. Клиентът от своя страна има право да приеме промените или да се откаже от направената резервация в случай, че е предложено място за настаняване с категория по-ниска от посочената от него в този Договор. Като в случай на отказ, на Клиента се връща заплатената от него сума.

8. В случай на анулация на резервацията по причини, дължащи се на мястото за настаняване или на форсмажорни обстоятелства, Туроператорът се задължава незабавно след получаване на информацията за това, да уведоми Клиента. Туроператорът се задължава да съдейства на Клиента за възстановяване на заплатената от него сума. Туроператорът не дължи връщане на възнаграждението, което е получил от Клиента за извършената услуга по резервацията, ако има такова, нито никакви обезщетения.

В случай на форсмажор, поради който не може да бъде използвана хотелската резервация от Клиента и ако Форсмажорът бъде признат за такъв от посрещачата фирма - съконтрагент на Туроператора и тя възстанови на Туроператора заплатените суми за съответното хотелско настаняване, след реалното постъпване на сумите по сметките на Туроператора, той се задължава да ги възстанови на Клиента в 10 дневен срок от получаването им.

9. Виктория Холидейз ЕООД си запазва правото, да анулира потвърдена и платена резервация в случай на официален отказ на хотела, да извърши такова настаняване. В тези случаи Виктория Холидейз ЕООД се задължава да предложи алтернативно настаняване в хотел от същата или по-висока категория в същия град /курорт без доплащане. Ако Клиентът не приеме предложеното алтернативно настаняване, той може да се откаже от заявените услуги без да дължи неустойки, като Виктория Холидейз ЕООД му възстановява платените суми в 30-дневен срок от датата на получаване на уведомлението за отказ.

10. Клиентът е длъжен да посочи броя лица, броя нощувки, населено място, местоположение и вид на мястото за настаняване, което желае, както и всякакви други специфични изисквания, които има във връзка с резервацията.

11. Туроператорът установява цените и всички останали условия на продаваните хотелски резервации и своевременно предприема необходимите мерки за известяването на техните изменения. Туроператорът има право да променя крайната цена в договора, само при рязка промяна в обменния курс на еврото или щатския долар към българския лев с повече от 5% /пет процента/ в периода на подписване на настоящия договор до датата на настаняване.

12. Клиентът е длъжен да извърши плащанията в сроковете по настоящия договор. Промени в начина и сроковете на плащане могат да бъдат направени само с допълнително споразумение между страните. В случай на несвоевременно заплащане, Туроператорът има право да анулира извършената резервация, както и да не възстанови предплатения депозит на Клиента. С настоящия договор Клиента се счита за писмено информиран относно сроковете и условията за плащане.

13. Всички цени обявени в сайта на Виктория Холидейз ЕООД, както и в E-mail съобщенията изпратени до Клиента са в лева и са крайни, но върху тях не се начислява ДДС. Цените на предлаганите хотели, могат да бъдат обявени и в евро или щатски долари. При обявени цени в чужда валута, заплащането се извършва в български лева по фиксинга на БНБ в деня на плащането.

14. Виктория Холидейз ЕООД не носи отговорност в случай на обявени по-ниски цени на рецепция на даден хотел или на друг сайт за хотелски резервации, от цените обявени в сайта www.victoriaholidays.eu

15. Категоризацията на предлаганите от Виктория Холидейз ЕООД хотели в www.victoriaholidays.eu е официалната такава, обявена от хотелиерите съобразно действащия Закон за Туризма (Раздел II – Категоризиране на места за настаняване и прилежащи към тях заведения за хранене и развлечения, самостоятелни заведения за хранене и развлечения, туристически хижи и прилежащите към тях заведения за хранене). Тази категоризация е с информационна цел и не е гаранция или поръчителство от никакъв тип от страна на Виктория Холидейз ЕООД.

16. Туроператорът задължително предлага на туриста сключването на застраховка "Медицински разходи при болест и злополука на туриста" от името и за сметка на лицензиран застраховател при пътувания извън страната, по чл.72 ал.1 от ЗТ. Застраховката по ал. 1 не се сключва, когато туристът представи пред туроператора валидна полица за сключена дългосрочна застраховка, чийто период на валидност обхваща и периода на договора за конкретното пътуване, по чл. 72 ал 2 от ЗТ.

17. Клиентът има право в едномесечен срок, преди началната дата на хотелската резервация, да прехвърля своите права и задължения по договора на трето лице, само в случай, че съответното място за настаняване позволява смяна на имена по вече направена резервация, като уведомява писмено в три дневен срок Туроператора и остава солидарно отговорен за всички произтичащи задължения. В тези случаи, Клиентът дължи на Туроператора всички възможни разходи, които произтичат от направената промяна.

18. Лицето, подписало Договора, представлява интересите на всички Клиенти, чиито имена фигурират в Резервационната Бланка, като отговаря за техните лични данни, а така също за изпълнение на всички задължения по договора.

19. Когато договорът е сключен чрез Туристически Агент, то за информация, контакти, както и при евентуално възникнали проблеми и/или рекламации, Клиентите се обръщат първо към него и само при невъзможност за разрешаването им към Туроператора.

20. Клиентът потвърждава, че е пълнолетен гражданин (навършени 18 години).

21. Клиентът декларира, че посочените от него в бланката за резервация телефони, факс, e-mail действително могат да бъдат използвани от Виктория Холидейз ЕООД при необходимост, включително и за изпращане на Търговски съобщения по E-mail.

III. УСЛОВИЯ ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И АНУЛИРАНЕ НА ХОТЕЛСКИТЕ РЕЗЕРВАЦИИ

22. При резервации по специални оферти като: Ранни записвания, Коледа, Нова Година, Великден и др., и оферти при които Клиентът ползва отстъпки или пакетни цени – анулации и промени не се допускат. При анулация – неустойката е 100%. Във всички останали случаи – виж т.IV

IV. НЕУСТОЙКИ И ОТГОВОРНОСТ НА СТРАНИТЕ

23. При отказ на Клиента от хотелската резервация по причини, които не са свързани с неизпълнение от страна на Туроператора на неговите задължения, то внесената сума се възстановява изцяло, в срок от три работни дни, като от нея се удържат следните неустойки, в процент от стойността на хотелската резервация:

- до 2 месеца преди датата на настаняване – без неустойка / с изключение на случаите по програми с различен анулационен срок /

- до 30 дни преди датата на настаняване – 30%;

- от 29 до 16 дни преди датата на настаняване – 50%;

- от 15 до 8 дни – 70% от пълната стойност на хотелската резервация, но не по- малко от стойността на 1 нощувка, на съответния пансион, за всички клиенти.

- по-малко от 7 дни преди датата на настаняване – 100%

При анулация от страна на Клиента, разликата между сумата по платената резервация и наложената глоба за пълен или частичен отказ се възстановява до 30 дни от датата на анулацията, по банков път, по банковата сметка на Клиента.

24. Клиентът има право да се откаже от резервацията в случай на внезапно възникнал медицински проблем, който е необходимо надлежно да удостовери с документ от съответното медицинско заведение. В подобни случаи Туроператорът анулира резервацията като се старее да защити интересите на Клиента с цел възможно най-ниска такса за анулация или липса на такава. Ако мястото за настаняване или чуждестранния контрагент чрез който е направена хотелската резервация, не уважат съответния документ за възникнал медицински проблем, Туроператорът има право да не възстанови цялата или неуважената част от общата сума, която е платил Клиента.

25. Туроператорът не носи отговорност в случай на нарушение на законодателството на съответната държава от страна на Клиента, както и когато с решение на властите или отговорни лица, на Клиента е отказана възможността да напусне или влезе, в страна свързана с хотелската резервация, а също, възможността за превоз или престой в резервиран хотел, в следствие на което Клиентът не е могъл да ползва платената хотелска резервация.

Туроператорът не носи отговорност, когато Клиентът не се яви в хотела в деня на първата нощувка и по собствена воля реши да не ползва хотелската резервация. В този случай действията на Клиента се считат за No Show и платената сума по резервацията не се възстановява.

26. Туроператорът не носи отговорност за непотвърдени хотелски резервации при промяна, по желание на Туриста, на първоначалните условия на резервацията (дати, вид настаняване, брой възрастни и деца). Всяка промяна по резервация се счита за анулация и съответно, промяната за нова резервация и подлежи на неустойки според чл. 23 от настоящия договор.

27. Туроператорът не компенсира стойността на услугите, за които Туристът е могъл, но не се е възползвал.

28. Сумата, изплащана от Туроператора в качеството си на обезщетение за вреди не може да превишава 50% от стойността на хотелската резервация. Съгласно разпоредбата на чл.94 ал. 1 от ЗТ, Общите Условия може да се уговори горна граница на отговорността на туроператора за вреди, причинени на Клиента вследствие на неизпълнение или неточно изпълнение на договора.

V. ОГРАНИЧЕНА ОТГОВОРНОСТ

29. Информацията на този сайт е публикувана вярно и се обновява редовно. Въпреки това Виктория Холидейз ЕООД не гарантира пълнотата и акуратността ѝ. Виктория Холидейз ЕООД не поема никаква отговорност към Клиента или към трети страни за каквито и да било грешки или липси на този сайт. Виктория Холидейз ЕООД може да променя, обновява или изтрива всяка информация без предварително предупреждение. Виктория Холидейз ЕООД не гарантира, ако работата на www.victoriaholidays.eu бъде прекъсвана, има грешки или ако някаква информация или материали достъпни от този сайт имат вируси или други вредни компоненти.

VI. РЕКЛАМАЦИИ

30. В случай на неточно изпълнение на договора, установено по време на престоя в съответното място за настаняване, Клиента е длъжен незабавно да уведоми и запознае Туроператора с възникналия проблем. Всички рекламации, свързани с качеството на заплатените услуги, трябва да бъдат предявени от клиента на

място пред доставчика на услугите за отстраняване на слабостите. Предявяването става в писмена форма. В случай, че изискванията не бъдат удовлетворени, клиентът трябва да изиска от отговорно лице съставяне на протокол.

31. В 3 дневен срок от момента на последната нощувка от хотелската резервация, клиентът трябва да представи писмена рекламация и приложен протокол. Виктория Холидейз ЕООД се задължава, да предостави писмено становище в срок от 30 дни след постъпване на рекламацията.

32. Без наличието на двустранно подписан протокол, Клиентът не може да предявява каквито и да е претенции към Виктория Холидейз ЕООД.

33. Рекламации изпратени след посочения срок се считат за невалидни и няма да се разглеждат.

34. Виктория Холидейз ЕООД е регистриран Администратор на Лични данни под № 399289 в КЗЛД. Всички действия на Виктория Холидейз ЕООД са в съответствие с нормите установени от Закона за Защита на Личните Данни и допълнителните разпоредби, отнасящи се до защита на информацията в интернет.

©

Дефиниции на термини, използвани от Виктория Холидейз ЕООД в уебсайта www.victoriaholidays.eu и настоящите условия:

www.victoriaholidays.eu - е резервационна и информационна система, предоставяща безплатна информация и възможност за реализиране на електронна резервация.

Виктория Холидейз ЕООД - туроператор, притежаващ Удостоверение № РК-01-7105 за Регистрация за извършване на туристическа дейност като Туроператор и Туристически агент. Копие от Удостоверението за Регистрация е публикувана на www.victoriaholidays.eu. Съгласно изискванията по чл.97 от ЗТ, Туроператорът има сключена застраховка "Отговорност на Туроператора" със Застрахователно дружество ЗАД Армеец. Застрахователната полица е с номер N 1426813150000405249 и е валидна до 13.03.2015. Копие от полицата е публикувана на www.victoriaholidays.eu. Етичния кодекс на Виктория Холидейз ЕООД е www.victoriaholidays.eu

Резервация - резервация за хотелско настаняване

Клиент - е всяко физическо или юридическо лице, ползващо услугите на Виктория Холидейз ЕООД, когато те не са предназначени за последваща продажба, според настоящите Условия.

Места за настаняване - са съответните туристически обекти по чл. 3, ал. 2, т. 1 от Закона за туризма

Хотел - обект, предоставящ възможност за настаняване според Закона за туризма, действащ на територията на Република България

Хотелиер - упълномощено физическо или юридическо лице, което извършва хотелиерство във всички видове категоризирани по закона или с издадено временно удостоверение за открита процедура за категоризиране места за настаняване

Резервация на база "заявка-потвърждение" - заявка за резервация, подлежаща на допълнително потвърждение или отказ за настаняване от администраторите на Виктория Холидейз ЕООД в рамките на 24 часа в работни дни.