

## **ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА УЕБСТРАНИЦАТА НА БАЛКАН ХОЛИДЕЙЗ**

Настоящите Общи условия регулират използването на услугите и функционалностите на уебстраницата: <https://www.balkanholidays.eu>, накратко наричана по-долу в Общите условия „Уебсайт“. Уебсайтът е собственост на и се управлява от "БАЛКАН ХОЛИДЕЙЗ СЪРВИСИС" ЕООД, ЕИК 130256088.

Потребителите следва да прегледат внимателно всички раздели на Общите условия по-долу, преди да използват Уебсайта.

Използването и достъпът до която и да е страница или част Уебсайта показва, че Потребителят е съгласен да спазва всички правила и общи условия на уебстраницата. Ако Потребителят не е съгласен с настоящите Общи условия, няма да има достъп до някои от функциите на Уебсайта, или няма да може да закупи и използва нашите продукти и услуги.

### **СЪДЪРЖАНИЕ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ:**

- I. Информация за туроператора
- II. Използване на Уебсайта;
- III. Продукти и услуги;
- IV. Цени, резервации, плащания;
- V. Права и задължения на страните;
- VI. Общи положения.

### **I. ИНФОРМАЦИЯ ЗА ТУРОПЕРАТОРА**

"БАЛКАН ХОЛИДЕЙЗ СЪРВИСИС" ЕООД, ЕИК 130256088, с адрес гр. София, ул. ул. ДЯКОН ИГНАТИЙ № 7 е регистриран туроператор и туристически агент с регистрационен № 4084, съгласно Заповед за първоначална регистрация РД 16-47/28.01.2005 г. и Заповед за промяна Т-РД-14-25/18.04.2016 г.

Балкан Холидейз има над 50 години опит като водещ туроператор и туристически агент и е основна част от най-голямата фирмена група в българския туристически бранш.

### **II. ИЗПОЛЗВАНЕ НА УЕБСАЙТА**

За целите на предоставяне на услугите, предмет на настоящите общи условия е необходимо събирането на определени лични данни от Потребителите. Всички данни, предоставени от Потребителите или събрани, в процеса на използване на Уебсайта, ще

бъдат използвани и съхранявани от Туроператора в съответствие с неговата **Политика за поверителност**.

### **II.1. Разрешена употреба.**

Съдържанието на Уебсайта може да се използва от Потребителите само:

- за лична, некомерсиална употреба;
- за получаване на информация, проверка на наличност и добиване на представа за предоставяните от Туроператора продукти и услуги;
- за цели, законно свързани с покупката на продукти и услуги;
- за достъп или извличане на информация за пътуване и / или данни за резервации, управление на предпочитания или за влизане в контакт с Туроператора относно резервации или организацията на пътуване;
- изпращане и споделяне на мнения, оценки, рецензии и коментари за продукти и услуги.

### **II.2. Неразрешена употреба.**

Съдържанието на Уебсайта не може да се използва за:

- извличане, използване или копиране на материали или информация от този уебсайт за всякакви търговски цели или за незаконни цели.
- Използване на уебсайта по начин, който причинява или може да причини нарушаване на правата, на която и да е друга страна, или който нарушава нормативни разпоредби;
- Създаване на неоторизирана, фалшива или измамна резервация към Уебсайта.

Не е разрешено да се използват нито един от знаците, иконите, логата на Уебсайта, освен ако не е дадено писмено разрешение.

Освен ако не е посочено друго, Туроператорът притежава правата върху интелектуалната собственост, върху съдържанието и информацията в този уебсайт, включително (без ограничение) целия текст, звук, снимки, изображения, лога, видеоклипове, карти, подкасти, блогове, отзиви на клиенти, графика, дизайн, основния изходен код и софтуер.

Материалите и информацията от този Уебсайт, изцяло или частично, не могат да бъдат възпроизведени, копирани, преиздавани, изтегляни, публикувани, излъчвани или предавани под каквато и да е форма или носител без предварително разрешение.

### **II.3. Външни препратки.**

В някои случаи Уебсайтът може да предостави външни препратки и линкове, или да свърже Потребителя директно с уебсайтове на подизпълнители или доставчици, или сайтове на трети страни.

Туроператорът не носи отговорност за външните уебсайтове, нито администрира съдържанието им. Достъпът и използването на тези уебсайтове ще бъдат предмет на условията на тези уебсайтове.

### **II.4. Клиентски акаунт**

Всеки потребител може да създаде клиентски акаунт, като за целта следва да предостави имейл адрес, който става неговото потребителско име и да създаде парола за достъп до акаунта.

За да може Потребителят да създаде акаунт е необходимо същият да е пълнолетно лице.

### **III. ПРОДУКТИ И УСЛУГИ**

БАЛКАН ХОЛИДЕЙЗ СЪРВИСИС ЕООД предоставя чрез своята онлайн платформа услуги както в качеството си на туроператор, така и в качеството си на туристически агент.

Резервациите на услуги се регулират от настоящите Общи условия. В случай, че за съответната услуга има допълнителни условия, или правила, тази информация ще бъде посочена в описанието на съответния продукт.

Съвкупността от всички условия представлява цялостното споразумение между Потребителя и Туроператора. Резервирайки и плащайки избраните продукти и услуги Потребителят потвърждава обвързаността си с настоящите Общи условия и със съответните допълнителни условия.

### **IV. ЦЕНИ, РЕЗЕРВАЦИИ И ПЛАЩАНЕ**

#### **IV.1. Цени**

1.1. Посочените в Уебсайта цени са с включен ДДС.

1.2. В описанието на различните продукти е посочено какво включва цената и какво следва да се доплати на място.

1.3. Цените за съответните услуги/продукти са окончателни.

1.4. В случай на промяна на цената на закупения продукт/услуга по причини, независещи от Туроператора, последният уведомява Потребителят незабавно.

Потребителят има право в срок до 48 часа от уведомяването за настъпилата промяна в ценовите условия да посочи дали ще промени продължителността на престоя, с цел запазване на първоначално определената цена, дали ще доплати, или ще откаже изцяло направената резервация. В случай на анулиране на резервацията поради променена цена, Туроператорът връща на Потребителя 100% от получената сума в сроковете, уговорени в раздел „Плащане“.

#### **IV.2. Резервация.**

2.1. Извършване на резервация

Резервация може да бъде извършена само от пълнолетни лица.

Резервацията се извършва след избор на услуга, въвеждане на задължителните данни във онлайн формуляра за резервация и извършване на посоченото в офертата авансово плащане (депозит).

С извършване на резервация, потребителят изразява желание за сключване на договор с Туроператора за предоставяне на съответната услуга/продукт.

При успешно извършване на резервация, на посочения от Потребителя по време на резервацията имейл се изпраща писмено потвърждение за резервацията.

Договорът между Потребителя и Туроператора се счита за сключен след получаване на потвърждението по предходната точка.

## 2.2. Промяна на резервацията

Потребителят има право да извършва промяна на резервацията както по отношение на начална и крайна дата, така и по отношение на брой на лицата по резервацията и тяхната самоличност.

В случай на промяна на датите, или на броя на хората, Промяната на резервацията се счита за приета и осъществена след получаване на писмено потвърждение от Туроператора на посочения от Потребителя имейл адрес.

Промени в резервациите могат да се правят без допълнителна такса в сроковете, указани в офертата и в потвърждението на извършената резервация .

Промени в резервациите след посочения по-горе период не са позволени, освен с изричното съгласие на резервираното място за настаняване.

Туроператорът не може да гарантира запазване на първоначалната цена при извършване на промени в резервацията и не носи отговорност за изменението на цената.

## 2.3. Анулиране на резервацията

Потребителят може да откаже по всяко време извършената резервация, при следните условия:

- В случай на анулиране на резервацията в сроковете указани в офертата и в потвърждението на извършената резервация, Туроператорът връща 100% от платената от Потребителя сума, в сроковете, предвидени в раздел „Плащане“.

- В случай на анулиране на резервацията след посочените в предходната разпоредба срокове, Туроператорът задържа като неустойка платения от клиента към датата на анулиране депозит.

## **IV.3. Плащане**

3.1. Плащането се извършва с дебитна или кредитна карта на виртуален пос терминал, достъпен за потребителя в Уебсайта, след завършване на резервацията.

След избиране на опция Плати, Уебсайтът пренасочва Потребителят към виртуалния ПОС терминал, поддържан от доставчика на платежната услуга.

### 3.2. Депозит.

Ако не е упоменато друго, размерът на депозита е 30% от общата цена. Депозитът се заплаща веднага след завършване на резервацията чрез използване на функционалността на Уебсайта „Плати“.

3.3. Окончателното плащане на резервацията следва да бъде направено в сроковете указани в потвърждението на резервацията/.

След извършване на окончателното плащане Потребителят получава на посочения от него имейл адрес потвърждение за пълното заплащане на продукта/услугата във формата на

ваучер, който следва да бъде представен на рецепцията на хотела в електронен формат, или на хартия.

3.4. В случай, че е настъпило условие за възстановяване на платени от Потребителя суми, същите се превеждат по банковата карта, с която е извършено плащането при извършване на резервацията.

Всички плащания по предходното изречение се извършват в срок от 5 до 7 работни дни от настъпване на условието за възстановяване на сумите.

3.5. За всяко извършено плащане Туроператорът издава фактура. В случай, че Потребителят желае фактурата да бъде издадена на юридическото лице, той следва да попълни данните на това юридическо лице в секция „Коментари“ при извършване на резервацията.

## **V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ**

### **V.1. Права и задължения на Туроператора**

1.1. Туроператорът се задължава да предоставя на Клиента заявените и платени услуги в съответствие с настоящите Общи условия и със специфичните условия, в случаите, в които има такива.

1.2. Туроператорът се освобождава от задълженията си по договора, без да дължи каквато и да е било неустойка, в случай, че Потребителят не извърши уговорените плащания в сроковете по настоящите Общи условия, или допълнителните такива.

1.3. Туроператорът е сключил застрахователен договор на основание чл. 61, ал. 2, т. 4; чл. 97, ал. 1 и следв. от Закона за туризма с ЗД Евроинс АД, гр. София бул. Христофор Колумб 43. Сертификатът, удостоверяващ наличието на застрахователен договор е достъпен в секция „Документи“ на Уебсайта.

1.4. Туроператорът е регистриран туроператор и туристически агент с регистрационен № 4084, съгласно Заповед за първоначална регистрация РД 16-47/28.01.2005 г. и Заповед за промяна Т-РД-14-25/18.04.2016 г. Удостоверението за регистрация е достъпно в секция „Документи“ на Уебсайта.

1.5. Туроператорът има право да получи уговорената между страните цена в срок и в цялост.

### **V.2. Права и задължения на Потребителя:**

2.1. Потребителят е длъжен да представи при използване на услугите валиден документ за самоличност.

2.3. Потребителят се задължава да заплати услугите в сроковете, уговорени между страните в настоящите Общи условия и в допълнителните такива.

2.4. Потребителят носи отговорност за верността на предоставените от него данни при извършване на резервацията.

2.5. Потребителят е длъжен да спазва правилата за поведение в местата за настаняване и инструкциите, дадени му на място от лицата, предоставящи съответната услуга.

2.6. Потребителят има право да използва Уебсайта в съответствие с посочените в настоящия документ правила.

2.7. Потребителят има право да прави промени, плащания, анулиране в съответствие с настоящите Общи условия.

2.8. Потребителят има право на жалба пред Комисия за защита на потребители, в случай на нарушение на Закона за Защита на потребителите или неговите права

Контакти на Комисията за защита на потребителите:

Адрес: ул. Вrabча 1 , София , 1000

Контакт център: тел : [0700 11 122](tel:070011122)

Работен график на физическия кабинет: 9:00 - 17:30 ч .,

Имейл: Изпращане на имейл чрез формуляр за контакт на уебсайта по-долу

Уеб страница : <https://www.kzp.bg>

### **V.3. Отговорност на Страните**

3.1. В случай на неизпълнение от страна на Туроператора на услугите по настоящия Договор, той се задължава да компенсират на Потребителя надлежно доказаните вреди. Максималната граница на отговорност на Туроператора в тези случаи е до 100 % от стойността на тези услуги.

3.2. Когато отговорността на контрагентите на Туроператора за вреди, причинени от неизпълнението на услугите, е ограничена от международни договори, ратифицирани, обнародвани в „Държавен вестник“ и влезли в сила за Република България, отговорността на Туроператора е в рамките на тези ограничения,

3.4. Туроператорът не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение или неточно изпълнение на настоящия Договор, ако причините за това се дължат на:

- а) Потребителя
- б) действия на трето лице, несвързано с изпълнението на Договора;
- в) непреодолима сила или събитие, което не може да бъде предвидено или избегнато от страна на Туроператора и неговите контрагенти при добросъвестно изпълнение на задълженията им.

### **V.4. Спорове и рекламации**

4.1. Всички спорове по изпълнение на настоящия Договор ще се решават с взаимно съгласие на страните. В случай, че съгласието не може да бъде постигнато, те ще се отнасят за разглеждане в компетентен български съд.

4.2. В случай, че по време на пътуването се установят факти на неизпълнение или неточно изпълнение на условията по настоящия Договор, Потребителят се задължава незабавно в писмена форма да уведоми доставчика на услугите на Туроператора с оглед своевременно предприемане на мерки, които удовлетворяват всички заинтересовани страни.

4.3. В случаи, че претенциите на Потребителя, свързани с качеството на предоставяната услуга, не могат да бъдат удовлетворени на място при предоставянето на

услугата. Потребителят има право да предяви надлежно оформена reklamация, придружена с протокол, подписан от представител на приемащата агенция в съответната страна, администрацията на обекта, предоставящ туристическата услуга и самия него към Туроператора в писмен вид в срок не по-късно от 14 дни след края на пътуването. Reklamация се приема единствено придружена с тристранен протокол /туроператор-клиент-хотел/, оформен по време на престоя на клиента в туристическия обект. Без наличието на такъв тристранно подписан протокол или reklamация Потребителят не може да предявява каквито и да е претенции към Туроператора.

4.4. Туроператорът се задължава в срок от 30 дни след получаване на reklamацията да даде своето становище по нея на Потребителя.

## **VI. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **VI.1. Ред за изменение на Общите условия**

Туроператорът си запазва правото да измени настоящите общи условия по всяко време, като се задължава да уведоми Потребителя в срок до 7 дни от извършването на изменението, в случай че потребителят има клиентски акаунт, или активна резервация.

Общите условия и техните изменения влизат в сила от датата на публикуването им на Уебсайта.

### **VI.2. Приложимо право**

Българското право е приложимо към всички взаимоотношения между Туроператора и Потребителя.

Компетентен по всички спорове между страните е съответния местно и родово компетентен български съд.

Настоящите условия са публикувани на Уебсайта и са влезли в сила на 01.11.2025