

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПОСРЕДНИЧЕСТВО / АГЕНТСТВО ПРИ ПРОДАЖБА НА САМОЛЕТНИ БИЛЕТИ ОТ „ЛЕТИЩЕ СОФИЯ” ЕАД

„Летище София” ЕАД е дружество, регистрирано съгласно законите на Република България със седалище и адрес на управление: гр. София, бул. „Христофор Колумб” № 1, ЕИК 121023551. „Летище София” ЕАД е лицензиран туристически агент с лиценз № 05545/20.09.2005 г., а от 01.08.2011 г. е член на International Air Transport Association (IATA) и BSP (Billing and Settlement Plan).

„Летище София” ЕАД осъществява за своите клиенти посредническа услуга във връзка с продажбата на самолетни билети на авиокомпаниите, членуващи в IATA и на ниско тарифни авиокомпаниите и съпътстващи продукти чрез прекия си контакт с доставчиците и издава на клиента самолетен билет и/или документ за съпътстващ продукт.

„Летище София” ЕАД е администратор на лични данни по силата на Удостоверение № 0019289 от 24.07.2006 г. от Комисията за защита на лични данни. Всички лични данни предоставени във връзка и по повод на предоставените от „Летище София” ЕАД услуги се обработват единствено и само за целите на предоставянето им.

С цел предотвратяването на евентуални недоразумения да се има предвид, че настоящите Общи условия уреждат отношенията по резервирането и закупуването на самолетни билети и други съпътстващи услуги, предлагани от „Летище София” ЕАД. Условията за превоз, включително (но не само) като глоба за промяна на резервацията, позволен багаж, анулиране на билет и др., както и условията за ползване на съответната услуга се урежда от специфичните условия на тарифата и изискванията на превозвача или доставчика. Клиентът се информира за конкретните условия от агента по продажбата на самолетни билети преди закупуване на билета и/или на съпътстващия продукт, или от сайта на съответния доставчик на услугата.

За яснота на общите условия, уточняваме следното:

Потребител е лицето, което закупува самолетен билет и/или друга съпътстваща услуга от „Летище София” ЕАД, което извършва продажбата на самолетния билет и/или друга съпътстваща услуга от името и за сметка на доставчика.

Доставчик е организацията и/или компанията, която извършва услуга по превоз и и/или друга съпътстваща услуга.

IATA (ИАТА) – International Air Transport Association (Международна асоциация за въздушен транспорт)

Ниско тарифни авиокомпаниите – Ниско тарифните авиокомпаниите са известни като Low Cost Carriers (LCC). Те не подлежат на общите условия за превоз, съдържащи се в разпоредбите на ИАТА. Тези авиокомпаниите се отличават от всички останали със специалните си цени за повечето от полетите си, но имат специфични условия относно допустимия багаж, начините на заплащане, възможности за промени и други детайли на вече издадения билет.

BSP (Billing and Settlement Plan) – организация за разплащания между авиокомпаниите и туристическите агенции

С използването на резервационната система за самолетни билети, въвеждане на своите лични данни и потвърждаването на заявка за резервация, клиентът се съгласява с общите условия, описани по-долу, приложими за резервациите направени в офис на дружеството, по телефон, е-майл или посредством онлайн резервационната система на „Летище София“ ЕАД.

От този момент нататък потребителят упълномощава „Летище София“ ЕАД да разполага и използва въведената от него/нея лична информация за цели свързани с по-нататъшната обработка на резервацията и издаването на билетите, както и за евентуални съпътстващи ги услуги и документи.

Клиентът също така декларира достоверността на предоставената информация.

1. РЕЗЕРВАЦИЯ

В случай на резервация по телефона и/или и-мейл, „Летище София“ ЕАД ще изпрати информация на посочения от Потребителя имейл адрес за направената резервация с данни за сроковете на пращане и условията на тарифата. Потребителят е длъжен да потвърди в рамките на същия ден, но не по-късно от 17:00 часа верността на данните в резервацията (имена, дати на пътуване, дестинация). В случай, че Потребителят не може да предостави имейл адрес за връзка, „Летище София“ ЕАД не носи отговорност за верността на подадените данни (имена, дати на пътуване, дестинация).

„Летище София“ ЕАД поддържа резервационна система, чрез която клиентът сам може да направи резервации за самолетен билет/самолетни билети.

Резервацията не гарантира издаване на самолетни билети, нито задължава клиента за заплащане, в случай че се откаже от резервацията, преди самолетните билети да бъдат издадени.

Резервациите могат да бъдат променяни, допълвани или отменяни безплатно по желание на клиента до момента на заплащане на билетите по тях, само при условие, че има налични места за исканите промени. След заплащане и издаване на самолетните билети, всички промени и откази се подчиняват на условията на конкретните тарифи на авиокомпаниите.

За разлика от традиционните авиокомпании, **нискотарифните авиокомпании**, самолетните билети се издават автоматично и веднага при заплащане от клиента. Там няма период на „резервация“, в която може да се правят промени, да се отменя пътуването и билетите не може да се анулират. Сумите заплатени по тях са напълно невъзвръщаеми.

Някои тарифи, обикновено по промоционални, сезонни и други специални предложения, не подлежат на никакви промени и възстановяване на суми след издаване на билета.

Основните условия за анулация и промени са посочени в секцията „Условия на резервираните услуги“, в страница Basket от резервационния процес – преди приключване на процеса, както и в страницата и имейлът за потвърждение на заявката за резервацията, който клиентът получава на посочения имейл адрес.

Клиентът може да се информира подробно по имейл или по телефон за конкретните условия на тарифата на неговата резервация/резервации, преди издаването на билета или след това.

В редки случаи е възможно резервираните в сайта полети или цена да не бъдат потвърдени от авиокомпанията/ите. Тогава наш служител ще се свърже с клиента в най-кратък срок, да го уведоми за невъзможността да бъдат издадени самолетни билети по посочените полети и/или цена и да му предложи алтернативни варианти, които към момента могат да бъдат потвърдени.

2. ПРЕДОСТАВЕНА ИНФОРМАЦИЯ ПРИ НАПРАВАТА НА РЕЗЕРВАЦИЯ.

Необходимо е клиентът да предостави и/или попълни цялата информация, искана от него, точно и достоверно. „Летище София“ ЕАД не носи отговорност, ако клиентът или някой от спътниците му не могат да ползват резервираните и платени услуги (самолетен билет и/или др.) поради неправилно попълнени данни (име на пътник, дата на раждане, координати за контакт и др.).

Стандартната комуникация с клиента се осъществява по електронен път и „Летище София“ ЕАД не носи отговорност, ако клиентът не е прочел или не е получил необходимата информация за резервацията и/или билета си поради грешно въведен имейл адрес, антиспам или други настройки на предоставената в резервацията електронна поща.

Също така, отговорност на клиента е да предостави на „Летище София“ ЕАД телефони за контакт, на които може да бъде намерен преди и след началото на пътуването.

3. ЦЕНИ

Цените на самолетни билети на място или в резервационната система на „Летище София“ ЕАД са крайните суми за всички билети за избрания брой пътници и включват стойността на самолетния билет/билети, такса обслужване и всички летищни такси, такси за сигурност, такси гориво и др., предварително обявени в процеса на резервиране. За билетите на **нискотарифните авиокомпани** цените включват и всички определени от тези авиокомпани допълнителни (извън цената на самолетния билет, летищните такси, такса сигурност, такси гориво и др.) плащания за издаване на билетите.

Някои от авиокомпаниите може да имат допълнителни такси (такса обслужване, такса за багаж, такса за плащане, такса за валидиране и др.) които ще бъдат показани след като клиентът избере полет.

4. ДОПЪЛНИТЕЛНИ ТАКСИ

„Летище София“ ЕАД не начислява допълнителни такси над обявената в резервацията крайна цена на авиокомпанията. Изключение правят държавите, в които летищните такси се заплащат директно на летището непосредствено преди заминаване. Ако Вашата резервация включва такива страни, ще бъдете информирани по имейл.

Цената не включва такси за допълнителни услуги, които клиентът по желание може да добави към своята резервация срещу доплащане. Такива може да бъдат такса за регистриран багаж, такса за запазване на място в самолета, такса за храна на борда и др.

Такса багаж

В резултат на нововъведените след 2014 г. правила за багаж на голяма част от редовните авиокомпани, самолетните билети вече не включват регистриран багаж по правило. Когато такъв багаж не е включен, той може да бъде добавен в последствие от служител на „Летище София“ ЕАД по желание на клиента и срещу доплащане на фиксирани цени, обявена от авиокомпанията за различните тарифи.

Информация за това дали такъв багаж е включен или не в цената, „Летище София“ ЕАД показва преди да е завършена резервацията - в секцията „Детайли по полета“, в страницата „Basket“ от резервационната система; след завършване на резервацията – в страницата за потвърждение и в имейла за потвърждение, който клиентът получава на посочения електронен адрес.

Клиентът сам носи отговорност за това да провери и разбере какъв багаж включва цената за резервираните полети, преди да продължи с резервацията си. „Летище София“ ЕАД не носи отговорност за пропуски от страна на клиентите да се информират преди да пристъпят към заплащане на самолетните билети за включените услуги (багаж и др.) по резервираните от тях самолетни билети и евентуалните такси, които те биха заплатили в последствие, в случай, че имат нужда от услуги, които не са включени в резервираните или вече издадени самолетни билети.

5. УСЛОВИЯ НА ПЛАЩАНЕ

При заплащане на самолетни билети на традиционни превозвачи, плащането на самолетния билет/билети трябва да бъде извършено в срока, посочен в потвърждението за резервация, което клиентът вижда на последна стъпка от резервационния процес, както и в имейл, който получава на посочения електронен адрес.

В някои случаи, срокът за плащане и издаване на самолетния билет/билети може да бъде променен (с по-скорошен) от авиокомпанията, след потвърждение на резервацията. Тогава „Летище София“ ЕАД следва да уведоми клиента по електронен път за по-ранния срок за плащане. „Летище София“ ЕАД няма влияние над тази промяна и клиентът, ако желае да закупи самолетния билет/билети на първоначално резервираната цена, трябва да ги заплати в посочения нов срок.

При заплащане на самолетни билети на лоукост (нискотарфини) превозвачи, плащането се извършва на момента, с банкова карта или в брой в офисите за продажба на самолетни билети на „Летище София ЕАД“.

ПЛАЩАНЕТО МОЖЕ ДА БЪДЕ ИЗВЪРШЕНО ПО СЛЕДНИТЕ НАЧИНИ:

А. Плащане с банкова карта

Ако клиентът е избрал да плати с банкова (кредитна или дебитна) карта, цялата сума за резервирания билет включително летищните такси и таксата обслужване ще бъдат блокирани от неговата сметка на базата на предоставените от него данни на картата.

„Летище София“ ЕАД не налага такса за плащане с карта онлайн.

От друга страна, банката издател на картата на клиента и/или авиокомпанията, от която се купува билета може да приложи допълнителни такси за използването на картата онлайн или такси за превалутиране на валутата, ако картата на клиента е във валута различна от лева. „Летище София“ ЕАД не носи отговорност за таксите, които банката на клиента /или авиокомпанията, би му начислила и той е длъжен да се запознае с тях преди да извърши плащането си.

Клиентът носи отговорност за истинността и достоверността на предоставените от него/нея данни на картата.

Отказът на резервация след завършването и потвърждаването ѝ се счита за отказ на покупката и подлежи на условията от т.6 на тези условия (Отказване на заявени услуги).

От своя страна, „Летище София“ ЕАД има право да откаже издаването на билета/билетите при съмнения за истинността и валидността на предоставената карта.

Б. Плащане по банков път

Цялата сума, дължима за самолетните билети с включени всички приложими такси трябва да бъде преведена по сметката на „Летище София“ ЕАД в ОБЕДИНЕНА БЪЛГАРСКА БАНКА, България, гр. София. Банковите данни са:

IBAN BGN: BG80 UBBS 8423 1010972911

BIC: UBBSBGSF

Необходимо е клиентът да уведоми „Летище София“ ЕАД за извършеното плащане чрез изпращане на копие от платежното нареждане на имейл ticketdesk@sofia-airport.bg (от 9:00 до 17:00 ч., в делничен ден). Изпращането на платежно нареждане не е достатъчно основание за издаване на самолетните билети, но е необходимо за потвърждаване на намерението на клиента да закупи резервираните билети.

При банков превод за резервирани самолетни билети, е необходимо цялата сума, дължима за тях, с всички включени такси и таксата обслужване, да бъде получена по сметка на „Летище София“ ЕАД, за да се приемат самолетните билети за платени в рамките на определения срок за плащане и да може служител „Летище София“ ЕАД да ги издаде преди резервацията да бъде анулирана.

Клиентът сам носи отговорност да провери дали евентуален банков превод, извършен от него, ще постъпи по сметка на „Летище София“ ЕАД в рамките на посочения срок за плащане.

В случай, че клиентът извърши превод на сума по билети, но той не постъпи по банковата сметка на „Летище София“ ЕАД в посочения срок, неговата резервация ще бъде анулирана и той ще загуби правото да получи самолетните билети срещу първоначално посочената цена.

Ако резервацията може да бъде подновена на същата цена, билетите му ще бъдат издадени, след като преводът постъпи в сметката на „Летище София“ ЕАД.

Ако резервацията не може да бъде подновена на цена, отговаряща на сумата преведена от клиента, той следва да избере дали желае „Летище София“ ЕАД да върне парите по сметката му или да му бъде направена нова резервация на новата по-висока цена, за която той следва да доплати разликата в цените, като при плащане по банка отново ще важат същите условия за плащане по банка описани тук, горното трябва да бъде заявено писмено чрез и-мейл.

Такъв тип плащане не е възможно при закупуване на (лоукост) нискотарифни самолетни билети.

V. Плащане на място в офис на „Летище София“ ЕАД

Клиентът може да плати и получи резервирания билет/билети на място в офис за продажба на самолетни билети на „Летище София“ ЕАД, но не по-късно от определения срок за плащане.

Координатите на офисите на „Летище София“ ЕАД можете да откриете на уеб сайта на дружеството - www.sofia-airport.bg

„Летище София“ ЕАД си запазва правото да отмени всяка една резервация за самолетен билет, която не отговаря на поне едно от гореизброените условия за плащане и съответното плащане не е получено от „Летище София“ ЕАД в посочените срокове.

6. ОТКАЗВАНЕ НА ЗАЯВЕНИ УСЛУГИ

Под “отказване на заявени услуги” се разбира отказ от пътуване при платен самолетен билет или билети. Всеки билет има конкретни условия и изисквания при промени или отказ от пътуване, определени от съответната авиокомпания и обвързани със съответната тарифа (основна цена на билета).

Отказ на билет може да се направи единствено и само в офиса, в който е бил платен и издаден билета. В случай, че условията на тарифата позволяват възстановяване на сума по билета, „Летище София“ ЕАД я възстановява на клиента след оторизация от страна на авиокомпанията, в срок определен от авиокомпанията и след начисляване и удържане на административна такса обслужване.

Възстановяването на остатъка от подлежащата на връщане сума на клиента се извършва и на лицето което е извършило плащането на билета и по следните начини :

- за получените плащания по банков път и с банкова карта – чрез банков превод по посочена в писмено искане от платеца банкова сметка и
- за получените плащания в брой - чрез банков превод по посочена в писмено искане от платеца банкова сметка или брой в касата на „Летище София“ ЕАД, София 1540, бул. „Христофор Колумб“ № 1, администрация в сграда „Заманиване“ на Терминал 1.

При възстановяване на получена сума в евро по банкова сметка на клиента в евро, всички банкови комисионни са за сметка на получателя (клиента).

7. ВИЗИ И ДОКУМЕНТИ ЗА ПЪТУВАНЕ

Клиентът и всички пътници, за които е резервирал билети, са длъжни да проверят наличието и изрядността на своите документи за пътуване и да проверят за всички изисквания за визи и лични документи за всички дестинации (начални, крайни, транзитни и тн) от маршрута на неговото пътуване, включително и България, ако тя е част от него. „Летище София“ ЕАД не носи отговорност, ако някой от пътниците бъде възпрепятстван в която и да е точка от пътуването му, поради неактуалност, некоректност, невалидност или липса на даден изискван документ.

8. ГАРАНТИРАНЕ НА ЦЕНИТЕ

Всички превозвачи си запазват правото да променят цените на самолетните билети преди тяхното пълно плащане и издаване. При такива случаи, „Летище София“ ЕАД има за задължение да уведоми клиента своевременно, но не носи отговорност за наложената от авиокомпанията разлика в цената.

9. ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕВОЗ

Клиентът подлежи на всички конкретни условия и разпоредби за превоз на пътници на съответната авиокомпания превозвач. Всички претенции и икове по повод възникнали проблеми свързани с пътуването на клиента или с неговият багаж следва да се отправят към съответната авиокомпания.

10. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Потребителят е длъжен да се информира най-късно 72 часа преди резервираното си пътуване дали авиационният превозвач не е променил първоначално обявения час за излитане или маршрута.

Потребителят е длъжен да се запознае предварително с политическата обстановка в държавата, която би желал да посети. „Летище София“ ЕАД не носи отговорност в случай на извънредни ситуации, като природни бедствия, безредици, стачки, военни действия и други подобни обстоятелства в съответната държава, от които биха произтекли вреди за Потребителя.

Плащанията се извършват в брой (в евро или лева), по банков път по сметките на „Летище София” ЕАД (в евро или лева) или с банкова дебитна/кредитна карта.

При закупуване на самолетен билет и/или съпътстваща услуга, Потребителят приема настоящите Общи условия и Общите условия на авиокомпанията и/или доставчика.

Във функцията си на посредник между потребителя и авиокомпанията, „Летище София” ЕАД не носи отговорност за щети, възникнали от отложени или несъстояли се полети поради вина на авиокомпанията или на самия потребител, както и други извънредни обстоятелства.

Самолетен билет, закупен от „Летище София” ЕАД в качеството му на посредник при продажба на самолетни билети от името и за сметка на авиокомпанията, не може да бъде върнат, препродаден или преотстъпен за ползване от трето лице, освен ако в условията на тарифата на доставчика не е указано друго.

„Летище София” ЕАД в качеството му на посредник събира от Потребителя предварително установена такса – агентско възнаграждение за посредническа услуга по продажба на самолетни билети и/или съпътстващи услуги. Таксата (агентското възнаграждение) има различна стойност в зависимост от вида на ползваната услуга (издаване на билет, промяна на дата на пътуване, връщане на суми по неизползван билет и др.). Тази такса се обявява на Потребителя в момента на оферирание на услугата и се добавя към крайната цена на продаваните самолетни билети и/или съпътстващи услуги.

Кореспонденцията свързана с продажбата на самолетни билети се осъществява на следния електронен адрес: ticketdesk@sofia-airport.bg

Настоящите Общи условия са публикувани на официална интернет страница на „Летище София” ЕАД: www.sofia-airport.bg, раздел „Билети”.

„Летище София” ЕАД си запазва правото да актуализира и едностранно да извършва промени в Общите условия.