

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПОСРЕДНИЧЕСТВО / АГЕНТСТВО ПРИ ПРОДАЖБА НА САМОЛЕТНИ БИЛЕТИ ОТ „СОФ КЪНЕКТ” АД

„СОФ Кънект” АД е дружество, регистрирано съгласно законите на Република България със седалище и адрес на управление: гр. София, бул. „Христофор Колумб” № 1, ЕИК206155179. „СОФ Кънект” АД е лицензиран туристически агент с лиценз № РК-01-8162/20.01.2021 г. и е член на International Air Transport Association (IATA) и BSP (Billing and Settlement Plan).

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

С цел предотвратяването на спорове, породени от различно тълкуване, следва да се има предвид, че настоящите Общи условия уреждат отношенията по резервирането и закупуването на самолетни билети и други съпътстващи услуги, предлагани от „СОФ Кънект” АД като посредник. Условията по договора за превоз, включително но не само като санкция за промяна на резервация, позволен багаж, анулиране на билет и други, 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, като след заплащане на стойността на услугата, същият се счита за уведомен за всички условия, свързани с нейното предоставяне.

За целите на настоящите общи условия:

Клиент е лицето, което закупува самолетен билет и/или друга съпътстваща услуга от „СОФ Кънект” АД, 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/или друга съпътстваща услуга.

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

Ниско тарифни авиокомпани – Ниско тарифните авиокомпани са известни като Low Cost Carriers (LCC). Те не са субект на общите условия за превоз, съдържащи се в разпоредбите на ИАТА. Тези авиокомпани се отличават от всички останали със специалните си цени за повечето от полетите си, но имат специфични условия относно

допустимия багаж, начините на разплащане, 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, имейл или посредством онлайн резервационната система на „СОФ Кънект“ АД.

От този момент нататък клиентът упълномощава „СОФ Кънект“ АД 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 по имейл, „СОФ Кънект“ АД ще изпрати информация на посочения от Клиента имейл адрес за направената резервация с данни за сроковете на плащане и условията на тарифата. Клиентът 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 Клиентът не може да предостави имейл адрес за връзка, „СОФ Кънект“ АД не носи отговорност за верността на подадените данни (имена, дати на пътуване, дестинация).

„СОФ Кънект“ АД 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 и издаване 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 авиокомпани, за нискотарифните авиокомпани, 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. „СОФ Кънект“ АД 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 „СОФ Кънект“ АД 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 „СОФ Кънект“ АД 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 „СОФ Кънект“ АД 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. Цените на билетите на нискотарифните авиокомпании включват всички определени от тези авиокомпании допълнителни (извън цената на самолетния билет) летищни 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

„СОФ Кънект” АД 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 авиокомпании, самолетните билети вече не включват регистриран багаж по правило. Когато такъв багаж не е включен, той може да бъде добавен в следствие от служител на „СОФ Кънект” АД 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, „СОФ Кънект” АД 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. „СОФ Кънект” АД 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 следствие, 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 „СОФ Кънект” АД следва да уведоми клиента по електронен път или по телефон за по-ранния срок за плащане. „СОФ Кънект” АД 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 „СОФ Кънект“ АД.

ПЛАЩАНЕТО МОЖЕ ДА БЪДЕ ИЗВЪРШЕНО ПО СЛЕДНИТЕ НАЧИНИ:

А. Плащане по банков път

Цялата сума, дължима за самолетните билети с включени всички приложими такси трябва да бъде преведена по сметката на „СОФ Кънект“ АД в УНИКРЕДИТ БУЛБАНК АД , България, гр. София 1000, пл. „Света Неделя“ №7.

Банковите данни са:

IBAN BGN: BG27UNCR70001524250115

BIC: UNCRBGSF

Необходимо е клиентът да уведоми „СОФ Кънект“ АД за извършеното плащане чрез изпращане на копие от платежното нареждане на имейл ticketdesk@sof-connect.com (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 „СОФ Кънект“ АД, за да се приемат самолетните билети за платени в рамките на определения срок за плащане и да може служител на „СОФ Кънект“ АД 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 „СОФ Кънект“ АД 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 „СОФ Кънект“ АД 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 „СОФ Кънект“ АД.

Ако резервацията не може да бъде подновена на цена, отговаряща на сумата преведена от клиента, той следва да избере дали желае „СОФ Кънект“ АД 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, като горното трябва да бъде заявено писмено чрез имейл.

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

Б. Плащане на място в офис на „СОФ Кънект” АД

Клиентът може да плати и получи резервирания билет/билети на място в офис за продажба на самолетни билети на „СОФ Кънект” АД, но не по-късно от определения срок за плащане.

Координатите на офисите на „СОФ Кънект” АД можете да откриете на уеб сайта на дружеството - www.sof-connect.com.

„СОФ Кънект” АД 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 „СОФ Кънект” АД в посочените срокове.

6. ОТКАЗВАНЕ НА ЗАЯВЕНИ УСЛУГИ

Под “отказване на заявени услуги” се разбира отказ от пътуване при платен и издаден 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 и само в случай, че условията на тарифата позволяват възстановяване на сума по билета. „СОФ Кънект” АД възстановява сумата 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 на лицето, което е извършило плащането на билета по следните начини:

- за получените плащания по банков път и с банкова карта – чрез банков превод по посочена в писмено искане от платеща банкова сметка и
- за получените плащания в брой - чрез банков превод по посочена в писмено искане от платеща банкова сметка, в брой в офис на агенцията или в брой в касата на „СОФ Кънект” АД, 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 лични документи, визи и друг вид документи за всички дестинации (начални, крайни, транзитни и т.н.) от маршрута на неговото пътуване, включително и България, ако тя е част от него. „СОФ Кънект” АД 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, „СОФ Кънект” АД 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

Клиентът 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.

Клиентът е длъжен да се запознае предварително с политическата обстановка в държавата, която би желал да посети. „СОФ Кънект” АД 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 Клиента.

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

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

Във функцията си на посредник между Клиента и авиокомпанията, „СОФ Кънект” АД 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 „СОФ Кънект” АД 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.

„СОФ Кънект” АД в качеството му на посредник събира от Клиента 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 Клиента в момента на офериране 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@sof-connect.com

Настоящите Общи условия са публикувани на официална интернет страница на „СОФ Кънект“ АД: www.sof-connect.com, раздел „Билети“.

„СОФ Кънект“ АД си запазва правото да актуализира и едностранно да извършва промени в Общите условия.