

Условия за обслужване на клиенти

Актуализирано на 31 октомври 2023 г.

Обобщение на настоящите Условия

Освен Условията на тази страница има два други документа, които представляват част от нашия договор с вас:

- Нашата [страница „Начин на работа“](#) ви помага да използвате платформата ни и да разбирате отзивите, класиранията, препоръките, това, как печелим пари, и др.
- Нашите [Стандарти и указания за съдържанието](#) ни помагат да поддържаме всичко в платформата си уместно и подходящо за глобална аудитория, без да ограничаваме свободата на словото. В тях е посочено как да управлявате съдържанието и да предприемате действия срещу всичко неуместно.

Приемайки нашите Условия, приемате всичко в трите документа. Ако не приемате някое от настоящите Условия, не използвайте платформата ни.

Цялата тази информация е важна, защото (наред с имейла за потвърждение на резервацията и всяка преддоговорна информация, предоставена, преди да резервирате) посочва правните условия, въз основа на които доставчиците на услуги предлагат своите туристически продукти чрез платформата ни.

Ако нещо се обърка с избория от вас туристически продукт, [в раздел A15 от настоящите Условия](#) се обяснява какво можете да направите по този въпрос. Това включва подаване на жалба до нас, завеждане на съдебно дело и (в някои случаи) използване на онлайн услуга за решаване на спорове.

Ако искате да обжалвате решение за модерирание или да подадете сигнал за съдържание в платформата ни, в нашите [Стандарти и указания за съдържанието](#) се обяснява как да го направите и как да управлявате съответните искания.

Това обобщение не представлява част от настоящите Условия, нито е правен документ. То е само разяснение на Условията ни. Препоръчваме да прочетете целите документи. Тъй като някои от думите в това обобщение имат точно определени значения, разгледайте [Речник на Booking.com](#) в края на настоящите Условия.

Съдържание

[А. Всички туристически продукти](#)

[Б. Места за настаняване](#)

[В. Атракции](#)

[Г. Коли под наем](#)

[Д. Полети](#)

[Е. Частен и обществен транспорт](#)

[Речник на Booking.com](#)

[Предишни Условия за обслужване](#)

A. Всички туристически продукти

A1. Определения

A2. За настоящите Условия

A3. За Booking.com

A4. Нашата платформа

A5. Нашите ценности

A6. Цени

A7. Плащане

A8. Политики

A9. Поверителност и бисквитки

A10. Искания за достъпност

A11. Застраховка

A12. Genius

A13. Награди, Кредити и Портфейл

A14. Право на интелектуална собственост

A15. Ако възникне проблем?

A16. Комуникация с доставчика на услуги

A17. Мерки срещу неприемливо поведение

A18. Ограничаване на отговорност

A19. Приложимо законодателство и форум

A20. Свързани пътнически услуги

A21. Клауза относно промените

A1. Определения

1. Тъй като някои от думите, които ще видите, имат точно определени значения, разгледайте [Речник на Booking.com](#) в края на настоящите Условия.

A2. За настоящите Условия

1. Когато завършите резервацията си, приемате настоящите Условия и всички други условия, които са ви предоставени по време на процеса на резервиране.

2. Ако даден орган установи, че някое от настоящите Условия е незаконно, останалите ще продължат да са в сила.

3. Настоящите Условия са изложени по следния начин:

- Раздел А: общи условия, за всички типове туристически продукти.
- Раздели Б до Е: конкретни условия, само за един тип туристически продукт.
 - Раздел Б: Места за настаняване
 - Раздел В: Атракции
 - Раздел Г: Коли под наем
 - Раздел Д: Полети
 - Раздел Е: Частен и обществен транспорт
- При несъответствие между общите и конкретните условия в сила ще са конкретните.

4. Версията на настоящите Условия на английски език е оригиналната. Ако възникне спор относно Условията или има несъответствие между Условията на английски и друг език, в сила ще са Условията, както се показват на английски език, освен ако местното законодателство не изисква друго. (Можете да промените езика в горната част на тази страница.)

A3. За Booking.com

1. Когато резервирате място за настаняване, полет или атракция, [Booking.com B.V.](#) предоставя и носи отговорност за платформата, но не и за самия туристически продукт (вижте A4.4 по-долу).
2. Когато резервирате кола под наем, частен или обществен транспорт, Booking.com Transport Limited предоставя и носи отговорност за платформата, но не и за самия туристически продукт (вижте A4.4 по-долу).
3. Работим с компании, които предоставят локални услуги за поддръжка (напр. обслужване на клиенти и управление на профили). Те:
 - не контролират, нито управляват платформата ни;
 - нямат собствена платформа;
 - нямат законови или договорни взаимоотношения с вас;
 - не предоставят туристически продукти;
 - не ни представляват, не сключват договори и не приемат правни документи от наше име;
 - не действат като наши представители за обработване или обслужване.

A4. Нашата платформа

1. Получаваме информация от доставчиците на услуги и не можем да гарантираме, че всичко е точно, но когато предоставяме платформата си, полагаме всички разумни грижи и професионални усилия. Освен ако не сме действали по такъв начин или сме проявили небрежност, не носим отговорност за каквито и да е грешки, прекъсвания или липсващи данни. Разбира се, ще направим всички възможно да отстраним съответните проблеми веднага щом научим за тях.
2. Винаги се стремим да подобряваме практическата работа на клиентите си с Booking.com. Понякога показваме на отделните хора различни дизайни, формулировки, продукти и др., за да разберем как ще реагират. В резултат от това е възможно да не откриете някои услуги или условия, когато посетите платформата ни.
3. Платформата ни не представлява препоръка, нито знак за одобрение на даден доставчик на услуги или неговите продукти, услуги, съоръжения, превозни средства и др.
4. Ние не сме страна по споразумението между вас и доставчика на услуги. Единствено доставчикът на услуги носи отговорност за туристическия продукт.
5. За да направите резервация, може да е необходимо да си създадете профил. Цялата ви информация (включително данни за плащане и данни за връзка) трябва да бъде вярна и актуална. В противен случай може да нямате достъп до туристическите ви продукти. Носите отговорност за всичко, което се случва в профила ви, затова не трябва да позволявате на други хора да го използват. Не споделяйте с никого потребителското име и паролата си.
6. Ще ви показваме предложенията, които са налице за вас, на (според нас) подходящия за вас език. По всяко време можете да превключите към друг език.
7. Освен ако не е посочено друго, трябва да сте на възраст над 18 години, за да използвате платформата.

A5. Нашите ценности

1. Вие:
 - ще спазвате [нашите ценности](#);

- ще спазвате всички приложими закони;
- ще сътрудничите при всички проверки за предотвратяване на измами/пране на пари, които трябва да направим;
- няма да използвате платформата, за да причинявате неприятности или да правите фалшиви резервации;
- ще използвате туристическия продукт и/или платформата за целта, за която са предназначени;
- няма да причинявате неприятности, нито щети и няма да проявявате неуместно поведение спрямо персонала на доставчика на услуги (нито други лица).

A6. Цени

1. Когато направите резервация, приемате да заплатите цената на туристическия продукт, включително всички такси и данъци, които може да са приложими.
2. Някои от цените, които виждате, може да са били закръглени към най-близкото цяло число. Цената, която плащате, ще бъде въз основа на първоначалната незакръглена цена (въпреки че действителната разлика ще бъде незначителна).
3. Очевидните печатни и други грешки не са обвързващи. Ако например резервирате първокласен автомобил или нощувка в луксозен апартамент, които по погрешка са били предложени за 1 евро, резервацията ви може да бъде анулирана и ще ви възстановим платената от вас сума.
4. Зачертана цена указва цената на сходна резервация (за същите дати, при същите политики, със същото качество на мястото за настаняване/превозното средство/класата на пътуване) без приложената отстъпка.

A7. Плащане

1. За някои продукти/услуги доставчикът на услуги ще изисква авансово плащане и/или плащане по време на туристическото изживяване.
 - **Ако плащането ви е организирано от нас**, ние (или, в някои случаи, наш дистрибуционен партньор) ще носим отговорност за управлението на плащането ви, както и за това да гарантираме завършването на трансакцията ви към доставчика на услуги. В този случай плащането ви представлява окончателно уреждане на дължимата сума.
 - **Ако доставчикът на услуги ви таксува**, обикновено ще го направи лично в началото на вашето изживяване, но също така е възможно (например) кредитната ви карта да бъде таксувана при резервацията или да платите при напускане на мястото за настаняване. Това зависи от политиката за авансово плащане на доставчика на услуги, за която сте получили информация в процеса на резервиране.
2. Ако доставчикът на услуги изисква авансово плащане, то може да бъде получено или преоторизирано, когато направите резервацията, и е възможно да е с невъзвръщаема стойност. Затова, преди да резервирате, проверете политиката за авансово плащане на доставчика на услуги (достъпна по време на процеса на резервиране), върху която нямаме влияние и за която не носим отговорност. Това не засяга правата ви, ако имате проблем с избора от вас туристически продукт – моля, разгледайте „Ако възникне проблем?“ (A15).
3. Ако използваният от вас платежен метод е във валута*, която е различна от валутата на плащането, вашата банка или доставчик на платежен метод (или техния доставчик на платежни услуги) може да ви начисли допълнителни такси. Това например може да се случи, ако кредитната ви карта е в евро, а хотелът ви таксува в долари. В такъв случай ще ви информираме по време на процеса на резервиране.
 - * Това означава основната валута на платежния ви метод.
4. Ако знаете или подозирате за измама или неупълномощено използване на вашия платежен метод, се свържете с доставчика си на

плащания възможно най-скоро.

5. Ако валутата, избрана в платформата, не е същата като тази на доставчика на услуги, може:

- да покажем цените във вашата валута;
- да ви предложим опцията „Платете в своята валута“.

6. **Платете в своята валута.** Ние (и/или някой от дистрибуционните ни партньори) може да ви предоставим възможността да платите за резервацията си в своята валута (**Валутата във вашата държава**) въз основа на местоположението ви и/или настройка на профила ви – само във връзка с тази услуга изпълняваме ролята на принципал, а не на представител на доставчика на услуги. Когато използвате тази услуга, приемате следните условия, които са отделни от договора ви с доставчика на услуги, свързан с избора от вас туристически продукт. Доставчикът на услуги не участва в предоставянето на услугата „Платете в своята валута“ и не е страна по следните условия, които не ви дават допълнителни права съгласно договора ви с доставчика на услуги. Ако изберете да платите във валутата на доставчика на услуги, следните условия не се прилагат.

- За избягване на съмнения, когато използвате опцията „Платете в своята валута“, ние ви предоставяме възможността да извършите плащането в своята валута, като същевременно гарантираме, че доставчикът на услуги ще получи плащането в местната си валута. Така не извършвате плащането в една валута, а да получавате друга.
- Ако изберете да използвате услугата „Платете в своята валута“, всички такси от нас за използването на услугата „Платете в своята валута“ (а) са включени в обменния курс или (б) се показват като отделен ред (включен в общата цена, която се показва, където е приложимо) по време на процеса на плащане.
- Обменният курс се определя в момента, когато общата сума за плащане (или приблизителната обща сума за плащане) се показва по време на процеса на плащане – и, когато е приложимо, показваната обща цена ще бъде сумата, с която ще ви таксуваме. Да изясним: Определени такси, които са част от показваната обща цена, обаче ще бъдат събирани директно от доставчика на услуги. Когато случаят е такъв, ще ви уведомим за това по време на процеса на плащане.
- Ако анулирате дадена резервация в рамките на съответния позволен период за анулиране, който може да е приложим, ще ви възстановим точно същата сума, с която първоначално сме ви таксували (включително всички приложими такси във връзка с услугата „Платете в своята валута“).

7. Ще запазим вашия платежен метод за бъдещи трансакции, след като получим съгласието ви.

A8. Политики

1. Когато направите резервация, приемате приложимите политики, които се показват в процеса на резервиране. Ще намерите политиката за анулиране и всички други политики (за възрастови изисквания, депозити за сигурност/щети, допълнения за групови резервации, допълнителни легла, закуска, домашни любимци, приемани карти и др.) на всеки доставчик на услуги в платформата ни: на страниците с информация за доставчика на услуги, по време на процеса на резервиране, в текста с дребен шрифт и в имейла или свидетелството за потвърждение (ако е приложимо).

2. Ако анулирате дадена резервация или не се явите, таксите за анулиране/неявяване и възстановяванията на суми ще зависят от съответните политики на доставчика на услуги.

3. Някои резервации не могат да бъдат анулирани безплатно, докато за други това може да се направи само преди определен краен срок.
4. Ако резервирате туристически продукт, като платите предварително (включително всички компоненти на цената и/или депозит за щети, ако е приложимо), доставчикът на услуги може да анулира резервацията без предизвестие, ако не може да получи сумата на посочената дата. В такъв случай сумите за направените от вас плащания с невъзвръщаема стойност ще бъдат възстановени само по негово усмотрение. Вие носите отговорност за това плащането да се осъществи навреме (данните за вашата банка или дебитна/кредитна карта трябва да са правилни и в сметката ви да има достатъчно средства).
5. Ако смятате, че няма да стигнете навреме, свържете се с доставчика на услуги и го уведомете кога да ви очаква. Ваша отговорност е да стигнете навреме – и ако не успеете, ние не носим отговорност за свързаните с това разходи (напр. анулирането на резервацията ви или таксите, които доставчикът на услуги може да ви начисли).
6. Тъй като вие сте лицето, което прави резервацията, носите отговорност за действията и поведението (във връзка с туристическия продукт) на всички в групата. Също така носите отговорност да получите тяхното съгласие, преди да ни предоставите личните им данни.

A9. Поверителност и бисквитки

1. Ако резервирате дадено място за настаняване, полет или атракция, разгледайте нашата [Декларация за поверителност и бисквитки](#) за още информация относно поверителността, бисквитките и това как може да се свържем с вас и да обработваме лични данни.
2. Ако резервирате наземен транспорт, разгледайте съответно [Декларацията за поверителност на Rentalcars.com](#), тази на [Cars.booking.com](#) или тази на [Taxi.booking.com](#), за да научите как обработваме личните ви данни.

A10. Искания за достъпност

1. Ако имате искания за достъпност:
 - относно платформата ни и/или нашите услуги, свържете се с екипа ни за обслужване на клиенти;
 - относно туристическия продукт (достъп за инвалидна количка, вани с улеснен достъп), свържете се с доставчика на услуги или съответното летище, гара и др.

A11. Застраховка

1. Ако сте купили застраховка чрез платформата ни, направете справка с документа или документите на полицата. Там са посочени условията, както и допълнителна информация. Настоящите Условия не важат за застраховки.

A12. Genius

1. Genius цената е цена с отстъпка, предлагана от участващите доставчици на услуги за определени продукти/услуги.
2. Genius цените са предназначени за членове на програмата Genius на Booking.com. Няма такси за членство и е лесно да станете член – просто създайте профил. Членството и цените не могат да бъдат прехвърляни. Членството е обвързано с определен профил. Членството може да бъде обвързано и с конкретни кампании и стимули.
3. Има различни „Genius Нива“, основаващи се на броя осъществени резервации в даден период за всяка услуга или продукт, предлагани от програмата. Всяко ниво предоставя различни награди за пътуване. За да достигне Ниво 2, потребителят трябва да осъществи 5 резервации в рамките на 2 години. За да достигне Ниво 3, потребителят трябва да осъществи 15 резервации в рамките на 2 години.
4. Следните типове резервации, направени чрез Booking.com, не са включени в програмата Genius: превози с Ride hail, круизи, застраховка, обществен транспорт, безплатни опции, Оферти от партньор и всички

допълнителни покупки, като например ъпгрейд на стая, детски седалки за автомобили под наем и допълнителен багаж.

5. Можем да променим всяка характеристика на програмата Genius, включително нивата на членство, отговарящите на условията типове резервации за напредване в програмата, както и начина на структуриране на програмата.

6. За да гарантираме справедлива и сигурна програма, можем да разследваме случаи на измама, злоупотреба или нарушение. Това може да доведе до анулиране на членството и загуба на спечелените награди. За повече информация посетете <https://www.booking.com/genius.html>.

A13. Награди, Кредити и Портфейл

1. Може да ви издадем награди – по свое собствено усмотрение и съгласно (а) условията тук в A13 и (б) всички приложими критерии за индивидуални награди. Ако допуснем чиновническа грешка (i) при изчисляването на наградите ви или (ii) конвертирането на валутите, свързани с наградите ви, винаги можем да променим или коригираме показвания баланс.

2. **Начин за получаване на награди.** Възможно е, например, да спечелите и получите награда, като резервирате и осъществите престой в места за настаняване от участващи доставчици на услуги или като направите определен брой отговарящи на условията резервации за определен период от време. Имайте предвид, че сумата/количеството на наградите ще зависи от съответната промоционална кампания. Ще ви предоставим подробности за спечелването/използването на дадена награда, когато тя стане налична за печелене и/или използване.

3. **Къде да намерите получените от вас награди.** Ако и когато получите награди, ще можете да ги управлявате и използвате от Портфейла, който се създава автоматично, когато си създадете потвърден профил. Ще намерите Портфейла в менюто за профила си, като за достъп до него ще трябва да сте влезли в профила си. Ако е необходимо да направите нещо, за да получите награда, ще ви информираме (чрез известия в профила, насочени известия и/или имейли). След като наградите са в Портфейла ви, ще ви предоставим правила и условия, свързани с използването им.

4. **Типове награди.** Въпреки че предоставяме като награди само (а) кредити и (б) ваучери в Портфейла ви, с помощта на Портфейла си можете да проследявате и обработвате и (в) други типове награди (напр. възстановяване на сума по кредитна карта) от нас. Ще ви съобщим какво трябва да знаете за получаването на всяка отделна награда в съответния момент.

5. **Начин за получаване на кредити.** Кредитите обикновено се издават в резултат от получаването на награда, но е възможно да издадем кредити по други причини.

6. **Къде да намерите получените от вас кредити.** Наградите ви винаги се съхраняват в Портфейла ви, докато не бъдат използвани. Балансът в Портфейла ви ще показва колко награди се съхраняват в него и могат да се използват за отговарящи на условията резервации. Освен това ще имате достъп до подробна информация, например кога наградите са били спечелени, кога са били предоставени и кога ще изтече валидността им. Ако имате право на парични кредити, ще научите и как да ги прехвърлите в кредитна или дебитна карта (от определени марки).

7. **Типове кредити.** Всеки тип награди има свой собствен набор от условия относно изразходването и/или използването. По принцип всички награди могат да бъдат използвани само за туристически продукти, които приемат плащания с Портфейл. Кредитите за пътуване могат да се използват за различни резервации. Ваучерите обаче могат да се използват само за конкретните резервации, посочени в правилата и условията за съответния ваучер. Паричните кредити също могат да се използват като кредитите за пътуване или да бъдат прехвърлени в кредитна или дебитна карта (от определени марки).

Запазваме си правото да извършваме одит на всички профили в програмата „Награди и Портфейл“ по всяко време и без предизвестие до съответния член, за да се гарантира спазване на условията на

програмата „Награди и Портфейл“ или да се разследва (предполагаема) измама или злоупотреба.

Изисквания за наградите

8. За да можете да получавате всички типове награди от нас, в момента, в който се определя дали отговаряте на условията, и при използването трябва:

- да имате потвърден профил при нас;
- да сте на възраст над 18 години;
- да отговаряте на критериите за индивидуални награди;
- да не нарушавате условията в „Награди и Портфейл“;
- да имате валидна кредитна карта, ако е необходимо да отговаряте на условията за награди с възстановяване на сума по кредитна карта.

9. Когато може да бъде спечелена награда, критериите за индивидуални награди ще обяснят как можете да изпълните условията за нея (и дали е възможно да го направите). Тези критерии може да включват, без изброяването да е изчерпателно:

- ограничения за определено време (напр. оферти със срок на валидност);
- ограничения за платформата (напр. промоционални кодове, които могат да бъдат използвани само в приложението ни);
- ограничения за услугата за места за настаняване (напр. промоционални кодове, които могат да бъдат използвани само с конкретни доставчици на услуги);
- минимална стойност (напр. награда, която ще спечелите, когато похарчите поне определена сума за дадена резервация); и
- максимална стойност на наградата (за парични и непарични награди).

10. Наградите не могат да бъдат продавани, обременявани или прехвърляни на трета страна по какъвто и да било начин. Ако притежателят на профила почине, профилът ще бъде затворен и всички награди, които са в процес на изчакване или налице за използване в Портфейла, ще бъдат анулирани.

Награди: Кредити и ваучери

11. Можете да използвате всички кредити за пътуване и/или парични кредити, с които разполагате, за приспадане от цената на отговаряща на условията резервация в участващите платформи (напр. www.booking.com или уебсайт на компания от групата). Можете обаче да използвате само един ваучер за всяка резервация и ако имате няколко ваучера в Портфейла си, стойността им не може да се комбинира така, че те да се използват за всяка резервация.

12. Ако съответната резервация струва по-малко, отколкото имате под формата на награди, неизползваните ви награди ще останат налични за ползване в Портфейла ви до изтичане на валидността им, освен ако в правилата и условията на съответната награда не е посочено друго.

13. Ако съответният туристически продукт струва повече, отколкото имате под формата на награди, трябва да платите оставащата сума чрез друг платежен метод. Ако не направите това навреме, е възможно резервацията ви да бъде анулирана и наградите ви да бъдат върнати в Портфейла ви с първоначалните си правила и условия, включително дата на валидност.

14. Можете да използвате едновременно кредити и ваучери за отговарящи на условията резервации. Полагаме усилия да отключим възможно най-много опции за спестяване за вас, но е ваша отговорност

да управлявате как се използват наградите. Ако имате няколко награди от един тип, наградата, чиято валидност изтича най-рано, ще бъде избрана за използване по подразбиране по време на потвърждението на плащането. Въпреки че не можете да изберете първо да се използват кредити с по-късни дати на валидност, можете да изберете кой ваучер предпочитате да използвате най-напред.

15. Ако анулирате туристически продукт, за който вече сте платили (частично или изцяло) с награди, политиката за анулиране на доставчика на услуги ще определи дали парите и/или наградите ще ви бъдат възстановени. Екипът ни за обслужване на клиенти ще е в състояние да възстанови всички награди, на които имате право.

16. Можете да прехвърлите паричните кредити (но не и кредитите за пътуване) в кредитна или дебитна карта от определени марки.

17. Стандартната валута на Портфейла ви в Booking.com се определя от вашето местоположение, местожителство или друга избрана от нас валута. Ако получите награди в друга валута, ще ги конвертираме в стандартната валута на Портфейла ви или в друга избрана от нас по нашия обменен курс.

18. Ако дадена награда е била издадена, защото сте резервирали туристически продукт, всички неизползвани награди ще бъдат изтрити от Портфейла ви, ако туристическият продукт бъде анулиран.

19. Запазваме си правото да анулираме без предизвестие всяка награда, която е получена чрез измама или злоупотреба.

20. Ако смятате, че не сте получили награда, която е трябвало да получите, свържете се с екипа ни за обслужване на клиенти в рамките на 12 месеца след съответното ви действие, което според вас ви квалифицира за нея. Изпратете всички подкрепящи документи, с които разполагате. Ако не направите това в рамките на 12 месеца, автоматично ще спрете да отговаряте на условията за наградата и няма да можете да я заявите.

21. Всички кредити имат дата на валидност, която ще намерите в раздела „Награди и Портфейл“ в Портфейла си. Ако имате награди, чиято валидност е възможно скоро да изтече, може да ви уведомим по имейл или чрез насочени известия.

За някои продукти/услуги доставчикът на услуги ще изисква авансово плащане и/или плащане по време на използването на туристическия продукт. Имайте предвид, че при плащания с Портфейла (ако например решите да платите за дадена резервация на място за настаняване по-късно) ще таксуваме Портфейла ви за избраните награди по време на потвърждението на резервацията ви – така наградите ви ще се използват незабавно, а всички оставащи суми ще бъдат таксувани според политиките за плащане за резервацията ви.

Портфейл

22. Всички данни, включително лични данни, ще бъдат обработвани в съответствие с Декларацията ни за поверителност и приложимите закони и разпоредби за защита на данните. Те ще бъдат споделени с компаниите от групата или доставчиците на услуги съгласно изискванията на програмата за Портфейл. Изгубени, откраднати или награди с изтекла валидност няма да се заменят.

23. Вашите задължения:

- Носите отговорност цялата информация да бъде (и да остане) вярна, пълна и актуална.
- Носите отговорност за сигурността на данните си за вход в профила, така че да защитавате Портфейла си.

24. Ако не спазвате правилата в този раздел, е възможно автоматично да спрем или анулираме вашия Портфейл.

25. Нямаме право да използваме своя Портфейл или наградите си по начин, който е подвеждащ, нечестен, опасен или незаконен.

26. Възможно е да приспадне част от наградите ви или всичките ви награди за всеки иск, който ние (или компания от групата) предявим срещу вас. Имаме право да направим това по всяко време и без предизвестие.

27. Имаме право да променим, прекратим или спрем всеки аспект на Портфейла или програмата за награди. По-конкретно, може да променим:

- настоящите условия в „Награди и Портфейл“;
- критериите за участие;
- това кои награди предоставяме.

28. Ще положим разумни усилия да ви уведомим предварително, ако направим промени или изцяло спрем да предоставяме услугата за Портфейл.

29. Ако спрем да предоставяме услугата за Портфейл, всички награди, чиято валидност не е изтекла, ще бъдат валидни още 12 месеца.

A14. Право на интелектуална собственост

1. Освен ако не е посочено друго, всички права в платформата ни (технологии, съдържание, търговски марки, облик и др.) са собственост на Booking.com (или неговите лицензодатели) и с използването на платформата ни приемате да ги ползвате само за целите, за които са предназначени, и да спазвате изискванията, посочени в параграфи A14.2 и A14.3 по-долу.

2. Нямаме право да следите, копирате, извличате/обхождате, изтегляте, възпроизвеждате или по друг начин да използвате каквото и да е в платформата ни с търговска цел без писмено разрешение от Booking.com или неговите лицензодатели.

3. Следим внимателно всяко посещение в платформата ни и ще блокираме всеки потребител или автоматизирана система, за които подозираме, че:

- извършват неоснователен брой търсения;
- използват устройство или софтуер, за да получат цени или друга информация;
- извършват действия, които оказват прекомерно натоварване върху платформата ни.

4. С качването на отзив/снимка в платформата ни потвърждавате, че съответното съдържание отговаря на нашите [Стандарти и указания за съдържанието](#) и че:

- е истинска (например не сте я променяли, нито сте качили снимка на друго място за настаняване);
- не съдържа вируси;
- имате разрешения да я споделяте с нас;
- притежавате (или имате разрешение да използвате) всички права на интелектуална собственост, които то включва;
- имаме разрешение да го използваме в платформата си и за всякакви други търговски цели (включително маркетинг и реклама), във всички медии и в целия свят – освен ако не поискате от нас да спрем да го използваме;
- не нарушава чужди права за поверителност;
- носите цялата отговорност за всички свързани с нея законови искове срещу Booking.com.

5. Да изясним: Не носим отговорност за снимките, качени в платформата ни. Имаме право да премахнем всяка снимка по собствено усмотрение (например ако установим, че не отговаря на горепосочените критерии).

A15. Ако възникне проблем?

1. Ако имате запитване или оплакване, свържете се с екипа ни за обслужване на клиенти. Можете да го направите, като отворите резервацията си, чрез приложението ни, както и чрез нашия Помощен център (където ще намерите и някои полезни често задавани въпроси). Можете да ни помогнете да ви съдействаме възможно най-бързо, като предоставите:

- номера на потвърждението на резервацията си, информация за връзка с вас, ПИН кода си за Booking.com (ако имате такъв) и имейл адреса, който сте използвали за резервацията си;
- кратко изложение на проблема, включително как искате да ви помогнем;
- всички подкрепящи документи (банкови извлечения, снимки, разписки и др.).

2. Всички запитвания и оплаквания се записват и най-спешните се разглеждат с най-висок приоритет.

3. Ако пребивавате в Европейско икономическо пространство и начинът, по който обработваме оплакванията, не ви удовлетворява, може да имате възможност да използвате Онлайн платформата за разрешаване на спорове (ОПС) на Европейската комисия (ec.europa.eu/odr). Тази възможност зависи от това, за какво е било оплакването ви:

- Ако е било за място за настаняване, полет или атракция, можете да използвате платформата за ОПС.
- Ако е било за наземен транспорт, не можете да я използвате (тъй като наземният транспорт се резервира чрез Booking.com Transport Limited, а Обединеното кралство вече не е част от ЕС).

4. Ако пребивавате в Чешката република и начинът, по който обработваме оплакванията, не ви удовлетворява, може да подадете оплакване до чешката служба за инспекция по труда, централен инспекторат, отдел ADR, с регистриран офис на адрес Štěpánská 15, Prague 2, пощенски код: 120 00, имейл: adr@coi.cz, <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>.

5. Ако пребивавате в Бразилия и начинът, по който обработваме оплакванията, не ви удовлетворява, може да използвате бразилската федерална платформа за разрешаване на спорове за потребители (consumidor.gov.br/).

6. Опитваме се да решаваме споровете с вас директно и не сме длъжни да приемаме алтернативни процедури за разрешаване на спорове от независими доставчици.

7. Също така имате право да стартирате правни производства пред компетентен съд – за подробности вижте „Приложимо законодателство и форум“ (A19).

A16. Комуникация с доставчика на услуги

1. Може да ви помогнем с комуникацията с доставчика на услуги, но това не означава, че носим отговорност за туристическия продукт или за нещо, което доставчикът на услуги направи/не направи. Не можем да гарантираме, че той ще прочете съобщението ви или че ще изпълни поисканото от вас. Сам по себе си фактът, че сте се свързали с него или че той се е свързал с вас, не означава, че имате основания за правни действия. Ако имате нужда от помощ, свържете се нас чрез Помощния ни център.

A17. Мерки срещу неприемливо поведение

1. Ако нарушите настоящите Условия (включително [нашите ценности](#) и [нашите Стандарти и указания за съдържанието](#)) или не спазвате

приложимите закони или разпоредби, имаме право:

- да не ви позволим да правите резервации;
- да анулираме всички резервации, които вече сте направили;
- да ви попречим да използвате:
 - нашата платформа;
 - предлаганата от нас функция за обслужване на клиенти;
 - профила си.

2. Ако в резултат от това анулираме дадена резервация, е възможно (в зависимост от обстоятелствата) да не нямате право на възстановяване на сумата. Може да ви уведомим защо сме анулирали резервацията ви, освен ако това (а) би било в противоречие с приложимите закони и/или (б) би възпрепятствало или попречило за откриването или предотвратяването на измама или друга незаконна дейност. Ако смятате, че сме анулирали резервацията ви по погрешка, можете да се свържете с екипа ни за обслужване на клиенти.

A18. Ограничаване на отговорност

1. Нищо в настоящите Условия не ограничава нашата отговорност (нито тази на доставчика на услуги) при (i) небрежност от наша (или негова) страна, довела до смърт или телесни повреди; (ii) при измама или измамническо подвеждащо представяне; (iii) по отношение на груба небрежност и преднамерено лошо поведение; или (iv) ако тази отговорност може да бъде ограничена или изключена незаконно по друг начин.

2. Ако сте в нарушение на настоящите Условия или условията на доставчика на услуги, няма да носим отговорност за разходите, които понесете в резултат от това.

3. Не носим отговорност за:

- загуби или щети, които не са били разумно предвидими, когато сте направили резервацията си или сте приели настоящите Условия по друг начин; или
- всяко събитие, което очевидно е било извън нашия контрол.

4. Не даваме обещания относно продуктите и услугите на доставчиците на услуги освен изрично посочените в настоящите Условия, като например в раздел A4.

5. В степента, разрешена от закона, основното, за което ние (или доставчикът на услуги) ще носим отговорност (за едно събитие или за поредица от свързани събития) са вашите разумно предвидими загуби и щети във връзка с резервациите ви.

6. Да изясним: Настоящите Условия са между вас и нас. Нищо в настоящите Условия не дава каквито и да било права на друга трета страна освен доставчика на услуги.

7. Възможно е за вас да са приложими задължителни закони и разпоредби за защита на потребителите, които ви гарантират права, които не могат да бъдат отменени от условията на нито една компания. В случай на несъответствие между тези закони и разпоредби и настоящите Условия задължителните закони и разпоредби за защита на потребителите ще имат приоритет.

A19. Приложимо законодателство и форум

1. Настоящите Условия се уреждат от нидерландското законодателство (за места за настаняване, полети или атракции) или английското законодателство (за коли под наем и частен/обществен транспорт). Ако сте потребител с обичайно местопребиване в Европейско икономическо пространство, Обединеното кралство или Швейцария (Европа), можете да разчитате и на националното си законодателство за защита на потребителите.

Ако сте потребител с обичайно местопребиваване извън Европа, в степента, разрешена от задължителните местни закони (за защита на потребителите), настоящите Условия се уреждат от нидерландското законодателство (за места за настаняване, полети или атракции) или английското законодателство (за коли под наем и частен/обществен транспорт).

2. Ако сте потребител с обичайно местопребиваване в Европа (както е посочено по-горе):

- може да предприемете правно действие срещу нас:
 - в съдилищата в държавата, в която живеете; или
 - в съдилищата в Амстердам (за места за настаняване, полети или атракции) или в Англия и Уелс (за коли под наем и частен/обществен транспорт).
- ние може да предприемем правно действие срещу вас в съдилищата в държавата, в която живеете.

Ако сте потребител с обичайно местопребиваване извън Европа, в степента, разрешена от задължителните местни закони (за защита на потребителите), всички спорове ще се представят изключително на съдилищата в Амстердам (за места за настаняване, полети или атракции) или в Англия и Уелс (за коли под наем и частен/обществен транспорт).

A20. Свързани пътнически услуги

1. Ако:

- след като изберете и платите за една туристическа услуга, резервите допълнителни туристически услуги за пътуването или почивката си в рамките на същото посещение на платформата ни,
- резервите допълнителни туристически услуги за пътуването или почивката си чрез предоставена от нас връзка в рамките на 24 часа след получаването на имейла за потвърждаване на първоначалната ви резервация,

НЯМА да можете да се възползвате от правата, приложими за пакети съгласно [Директива \(ЕС\) 2015/2302](#) или [разпоредбите на Обединеното кралство от 2018 г. относно пакетните туристически пътувания и свързаните пътнически услуги](#) (заедно наричани „Изисквания за пакетните туристически пътувания“). Следователно ние няма да носим отговорност за надлежното изпълнение на тези туристически услуги. При проблеми се свържете със съответния доставчик на услуги.

2. И в двата случая туристическите услуги ще бъдат част от свързани пътнически услуги, а не от пакет. В този случай Booking.com разполага, съгласно изискванията на законодателството в Европейския съюз и Обединеното кралство, със защитен механизъм за възстановяване на сумите на плащанията ви към Booking.com за услуги, които не са били изпълнени поради несъстоятелност на Booking.com. Моля, обърнете внимание, че това не осигурява възстановяване на суми при несъстоятелност на доставчика на услуги.

3. Booking.com доброволно включва в този защитен механизъм клиентите извън ЕС и Обединеното кралство, които са резервирани чрез Booking.com няколко туристически услуги, които представляват свързани пътнически услуги според изискванията за пакетните туристически пътувания. Това се отнася само за плащанията, получени от Booking.com.

4. Booking.com получава защитния механизъм при несъстоятелност чрез банкова гаранция от Deutsche Bank и администриране от Sedgwick International UK за всички суми, платени директно на Booking.com.

5. Пътуващите имат право да се свържат със Sedgwick International UK, ако услугите бъдат отказани поради несъстоятелност на Booking.com.

6. Забележка: Тази защитна мярка при несъстоятелност не обхваща договори с други страни освен Booking.com, които могат да бъдат

изпълнени въпреки несъстоятелността на Booking.com.

7. Моля, разгледайте Директива (ЕС) 2015/2302, както е транспонирана в националното законодателство в [Европейския съюз](#) или в [Обединеното кралство](#).

A21. Клауза относно промените

1. Имаме право да правим промени в настоящите Условия. Ако съответните промени са значителни, ще ви уведомим за тях преди влизането им в сила, освен ако промените не се изискват от приложимото законодателство.
2. Ако не приемате промените, не използвайте платформата ни.
3. В противен случай, ако продължите да използвате платформата ни след датата на влизане в сила на предложените промени, това ще представлява приемане на променените условия от ваша страна.
4. Всички съществуващи резервации ще продължат да се уреждат от Условията, които са били в сила при извършването на резервацията.

Б. Места за настаняване

[Б1. Обхват на този раздел](#)

[Б2. Договорни взаимоотношения](#)

[Б3. Какво ще направим](#)

[Б4. Какво трябва да направите](#)

[Б5. Цена и плащане](#)

[Б6. Промени, анулирания и възстановявания на суми](#)

[Б7. Какво друго трябва да знаете?](#)

Б1. Обхват на този раздел

Този раздел съдържа конкретните условия за продуктите и услугите на местата за настаняване. Той е приложен също като раздел А (който се отнася за всички туристически продукти).

Б2. Договорни взаимоотношения

Когато направите (или заявите) резервация, тя е директно с доставчика на услуги. Ние не сме договорна страна по резервацията ви.

2. Booking.com B.V. притежава и управлява платформата.
3. Нашата платформа показва само местата за настаняване, които имат търговски взаимоотношения с нас (в някои случаи чрез компания, която е наш партньор – вижте „Оферта от партньор“ (Б7.2) по-долу) или с нашите доставчици на свързаност, и не показва непременно всичките им продукти или услуги.
4. Информацията за доставчиците на услуги (напр. съоръжения, вътрешни правила и мерки за устойчивост) и предлаганите от тях туристически продукти (напр. цени, наличност и политика за анулиране) е въз основа на предоставените ни от тях данни.

Б3. Какво ще направим

1. Ние предоставяме платформата, в която доставчиците на услуги могат да рекламират и продават своите места за настаняване, а вие можете да ги търсите, сравнявате и резервирате. Предлагаме персонализирана практическа работа въз основа на начина, по който използвате платформата ни (включително предоставената от вас информация), така че да можете да резервирате идеалното място за настаняване с нас. Нашата платформа ви дава възможност да откривате места за настаняване в целия свят, а резултатите от търсенето с нас ви улесняват да преминете директно към подходящото за вас.
2. След като резервирате дадено място за настаняване, ние изпращаме потвърждение на подробностите за резервацията ви на вас и на доставчика на услуги, включително имената на гостите.
3. В зависимост от условията на резервацията ви може да сте в състояние да я промените или анулирате, ако желаете. Ако ви е нужна помощ, свържете се с Помощния ни център (работи денонощно).

Б4. Какво трябва да направите

1. Попълнете правилно цялата информация за връзка с вас, така че ние и/или доставчикът на услуги да можем да ви предоставим информация за резервацията ви и при необходимост да се свържем с вас.
2. Прочетете внимателно настоящите Условия и тези, които се показват в процеса на резервиране.
3. Грижете се за мястото за настаняване и неговите мебели, инсталации, електроника и друго обзавеждане и ги оставете в състоянието, в което са били при пристигането ви. Ако нещо бъде чупено, повредено или загубено, съобщете за това на персонала (възможно най-скоро и непременно преди да напуснете).
4. Грижете се за сигурността на мястото за настаняване и обзавеждането му по време на престоя си. Например не оставяйте вратите или прозорците незаключени.

Б5. Цена и плащане

1. Разгледайте „Цени“ (A6) и „Плащане“ (A7) по-горе.

Б6. Промени, анулирания и възстановявания на суми

1. Разгледайте „Политики“ (A8) по-горе

Б7. Какво друго трябва да знаете?

Ние връщаме разликата в цената

1. Искаме всеки път да получавате възможно най-добрата цена. Ако след резервирането на място за настаняване чрез нас намерите същото място за настаняване (със същите условия) на друг уебсайт за по-малко пари, обещаваме да възстановим разликата съгласно правилата и условията на програмата [Ние връщаме разликата в цената](#).

Оферта от партньор

2. Някои оферти в платформата са означени като оферти от партньор, което означава, че ги получаваме чрез компания, партньор на Booking.com, а не директно от доставчик на услуги. Освен ако не е посочено друго, офертата от партньор, която резервирате:

- трябва да бъде платена при резервацията.
- не може да бъде променяна. Ако за нея обаче се предлага безплатно анулиране, ще можете да я анулирате, при условие че го направите навреме.
- не може да бъде комбинирана с други оферти (промоции, стимули или награди).
- не може да получава оценки или отзиви в платформата ни.

Ценови стимули от Booking.com

3. Някои намаления на цената, които виждате, са финансирани от нас, а не от доставчика на услуги. Самите ние плащаме част от разходите.

Заявка за резервация

4. В някои случаи на страницата на мястото за настаняване ще видите бутон „Заявка за резервация“. Ако изберете тази опция, ще ви обясним как работи (на екрана и/или по имейл).

Политика за щети

5. Когато правите резервация, може да забележите, че някои доставчици на услуги посочват политика за щети. Това означава, че ако някой от групата ви загуби или повреди нещо:

- трябва да информирате доставчика на услуги;
- вместо да ви таксува директно за това, доставчикът на услуги ще разполага с 14 дни, за да изпрати заявка за плащане за щети чрез платформата ни, като посочи номера на резервацията ви;
- ако той го направи, ние ще ви уведомим, така че да можете да ни информирате, ако имате някакви коментари, както и дали приемате таксуването, след което:
 - ако приемате, ще ви таксуваме от негово име;
 - ако не приемате, ще проучим въпроса и ще решим дали да го разглеждаме допълнително.

6. Съгласно политиката за щети има ограничение (което се показва, докато правите резервацията) за това, колко може да ви таксува доставчикът на услуги чрез платформата ни. Доставчикът на услуги обаче може да предяви законов иск

срещу вас извън политиката за щети. В този случай ограничението не е в сила.

7. Всяко плащане, което направите, ще бъде между вас и доставчика на услуги – ние само го организираме от името на доставчика на услуги.

8. Политиката за щети не се отнася за общото почистване, обичайната амортизация, престъпления (напр. кражба) или нефизически щети (напр. глоби за пушене или за домашни любимци).

9. Доставчикът на услуги може да иска депозит за щети преди или по време на настаняването. В такъв случай ще ви уведоим за това в процеса на резервиране. Това обаче няма нищо общо с политиката за щети. Няма да участваме във финансови споразумения, свързани с депозити за щети.

Начин на работа

10. За информация относно отзивите, класиранията, това, как печелим пари, (и др.) разгледайте страницата [Начин на работа](#), която също представлява част от нашите Условия.

В. Атракции

[В1. Обхват на този раздел](#)

[В2. Договорни взаимоотношения](#)

[В3. Какво ще направим](#)

[В4. Какво трябва да направите](#)

[В5. Цена и плащане](#)

[В6. Промени, анулирания и възстановявания на суми](#)

[В7. Какво друго трябва да знаете?](#)

В1. Обхват на този раздел

Този раздел съдържа конкретните условия за продуктите и услугите, свързани с атракции. Той е приложен също като раздел А (който се отнася за всички туристически продукти).

В2. Договорни взаимоотношения

1. Ние не (пре)продаваме, не предлагаме, нито предоставяме атракции от наше име. Когато резервирате дадена атракция, сключвате договор директно с (а) доставчика на услуги или (б) трета страна – доставчик на агрегирани услуги (ако тя препродава атракцията), както е посочено в процеса на резервиране.

2. Ние изпълняваме само ролята на платформа и не участваме в условията на доставчика на услуги/третата страна – доставчик на агрегирани услуги. Не носим отговорност за билета ви и не носим отговорност пред вас

във връзка с резервацията ви – освен в случаите, описани в настоящите Условия.

В3. Какво ще направим

1. Ние предоставяме платформата, на която доставчиците на услуги и (периодично) третите страни – доставчици на агрегирани услуги, могат да рекламират и продават туристически продукти, а вие можете да ги търсите, сравнявате и резервирате.
2. След като резервирате атракция, ще предоставим на вас и на доставчика на услуги/третата страна – доставчик на агрегирани услуги, подробностите за резервацията. Ако доставчикът на услуги/третата страна – доставчик на агрегирани услуги, има нужда от нещо друго освен името ви, ще ви уведомим при резервацията.
3. В зависимост от условията на резервацията ви може да сте в състояние да я промените или анулирате, ако желаете. Ако ви е нужна помощ, свържете се с Помощния ни център (работи денонощно).

В4. Какво трябва да направите

1. Трябва да попълните правилно цялата информация за връзка с вас, така че ние и/или доставчикът на услуги/третата страна – доставчик на агрегирани услуги, да можем да ви предоставим информация за резервацията ви и при необходимост да се свържем с вас.
2. Трябва да прочетете нашите Условия и условията на доставчика на услуги/третата страна – доставчик на агрегирани услуги, (ще се показват при плащането) и да приемете да ги спазвате, както и че нарушаването им може да доведе до допълнителни такси и/или анулиране на резервацията ви.

В5. Цена и плащане

1. Когато резервирате атракция, ние ще организираме плащането ви. За подробности как става това (включително свързаните права и задължения) разгледайте „Плащане“ (A7) по-горе.

В6. Промени, анулирания и възстановявания на суми

1. Разгледайте „Политики“ (A8) по-горе

В7. Какво друго трябва да знаете?

Начин на работа

1. За информация относно отзивите, класиранията, това, как печелим пари, (и др.) разгледайте страницата [Начин на](#)

[работа](#), която също представлява част от нашите Условия.

Г. Коли под наем

[Г1. Обхват на този раздел](#)

[Г2. Договорни взаимоотношения](#)

[Г3. Какво ще направим](#)

[Г4. Какво трябва да направите](#)

[Г5. Цена и плащане](#)

[Г6. Промени, анулирания и възстановявания на суми](#)

[Г7. Какво друго трябва да знаете?](#)

Г1. Обхват на този раздел

1. Този раздел съдържа конкретните условия за продуктите и услугите, свързани с коли по наем. Той е приложим също като раздел А (който се отнася за всички туристически продукти).

Г2. Договорни взаимоотношения

1. Страниците за коли под наем в платформата се управляват от Booking.com Transport Limited. Компанията е регистрирана в Англия и Уелс (номер: 05179829) на следния адрес: 6 Goods Yard Street, Manchester, M3 3BG, United Kingdom. ДДС номер: GB 855349007. Това означава, че приемате, че процесът на резервиране с Booking.com Transport Limited се урежда от настоящите Условия – въпреки че действителното наемане ще се урежда от споразумението за наем с доставчика на услуги (което подписвате при вземането на автомобила).

2. Когато резервирате кола под наем, резервацията ви е или (а) с нас, или (б) директно с доставчика на услуги.

- нашите Условия регламентират процеса на резервиране – когато ни изпратите потвърдението на резервацията си, ще сключите договор с нас;
- споразумението за наем регламентира самото наемане на колата – когато го подпишете в офиса на компанията, ще сключите договор с доставчика на услуги (но ще видите и приемете основните условия, докато резервирате колата).

В раздел Г „Доставчик на услуги“ означава компанията за коли под наем, която предоставя автомобила.

3. В повечето случаи ще получите потвърдението на резервацията си веднага щом я завършите, но ако доставчикът на услуги не потвърди незабавно вашето наемане на колата, ние няма да приемем плащането, нито ще ви изпратим потвърдението на резервацията ви, преди той да потвърди.

4. При несъответствие между настоящите Условия и споразумението за наем, в сила ще е споразумението за наем.

5. Основният шофьор (шофьорът, чиито данни са били въведени в процеса на резервиране) е единственото лице, което може да промени или анулира тази резервация, както и да я обсъди с нас – освен ако не ни уведоми, че определя друг човек за това.

Г3. Какво ще направим

1. Ние предоставяме платформата, на която доставчиците на услуги могат да рекламират и продават туристически продукти, а вие можете да ги търсите, сравнявате и резервирате.

2. Не гарантираме точния модел и марка, които резервирате (освен ако изрично не заявим това). Изразът „или подобни“ означава, че може да

получите подобна кола (т.е. същия размер, същия тип скоростна кутия и т.н.) Снимките на колата са само за илюстративна цел.

3. След като резервирате колата под наем:

- ще предоставим на доставчика на услуги подробностите за резервацията (напр. името на основния шофьор и телефонен номер за връзка);
- ще потвърдим свързаната с вземането информация (напр. данните за връзка с доставчика на услуги и какво трябва да носите със себе си).

Г4. Какво трябва да направите

1. Трябва да предоставите цялата информация, която ни е необходима, за да обработим резервацията ви (данни за връзка, час на вземане и др.).

2. Трябва да прочетете настоящите Условия и споразумението за наем и да приемете да ги спазвате, както и че при нарушаването им:

- може да се наложи да платите допълнителни такси;
- резервацията ви може да бъде анулирана;
- персоналът в офиса на компанията за коли под наем може да откаже да ви даде ключовете.

3. Трябва да проверите конкретните изисквания за наеманата от вас кола, тъй като много от тях (напр. изисквания за шофьорската книжка, размер на депозита, необходими документи, приемани карти за плащане и др.) варират при всяко наемане. Затова трябва да прочетете внимателно:

- настоящите Условия;
- основните условия в споразумението за наем, които ще видите в процеса на резервиране;
- самото споразумение за наем, което ще получите при вземането.

4. Трябва да бъдете в офиса на компанията преди часа на вземане (имайте предвид, че някои доставчици на услуги имат гратисен период за вземане, в случай че закъснеете). Ако пристигнете след часа на вземане (и след гратисния период за вземане), е възможно колата вече да не е налице и да нямате право на възстановяване на сумата от доставчика на услуги. За допълнителна информация разгледайте споразумението за наем (докато резервирате колата, разгледайте секцията „Важна информация“, където е посочено дали има гратисен период и която съдържа условията, които приемате при плащане). Ако смятате, че ще закъснеете, е важно да се свържете с доставчика на услуги или с нас дори ако причината е закъснение на полета, а вие сте предоставили номера на полета си.

5. В основните условия за наеманата от вас кола е посочено от какво има нужда основният шофьор при вземането. Трябва да се погрижите при пристигането си в офиса на компанията за коли под наем той да носи всичко необходимо (напр. шофьорска книжка, изискваните документи за самоличност и кредитна карта на негово име с достатъчно налични средства за депозита).

6. Трябва да се погрижите основният шофьор да отговаря на условията и да е в състояние да шофира колата.

7. Трябва да покажете на персонала в офиса на компанията за коли под наем валидната шофьорска книжка на всеки от шофьорите. Шофьорът трябва да е притежавал шофьорска книжка поне 1 година (в много случаи и по-дълго). Ако шофьорът има нарушения/отнети контролни точки, ни уведомете веднага щом научите за това, тъй като е възможно доставчикът на услуги да не му позволи да шофира.

8. Трябва да се погрижите всеки шофьор, чиято шофьорска книжка е издадена в Англия, Шотландия или Уелс, да получи [код за проверка](#) в рамките на 21 дни преди вземането.

9. Трябва да се погрижите всеки шофьор да разполага с международна шофьорска книжка (ако има нужда от такава) освен стандартната. Имайте предвид, че всички шофьори трябва винаги да носят шофьорската си книжка (и международната шофьорска книжка, ако имат нужда от такава).

10. Трябва да се погрижите всяко дете да има подходящо детско столче, ако има нужда от такава.

11. Ако нещо се случи по време на наема на колата (катастрофа, повреда и др.):

- трябва да се свържете с доставчика на услуги;
- не трябва да упълномощавате ремонти без съгласието на доставчика на услуги (освен споразумението за наем не позволява това);
- трябва да пазите всички документи (сметки за ремонт, полицейски доклади и др.), за да ги споделите с нас/доставчика на услуги/застрахователна компания.

Г5. Цена и плащане

1. Booking.com Transport Limited ще обработи плащането за резервацията ви. За подробности относно нашия процес на плащане разгледайте „Плащане“ (A7) по-горе.

Допълнителни разходи и такси

2. В много случаи доставчикът на услуги ще начисли такса за млад шофьор за всеки шофьор под определена възраст (напр. 25 години). В някои случаи може да начисли и такса за възрастен шофьор за всеки шофьор над определена възраст (напр. 65 години). Когато направите резервация в платформата ни, трябва да въведете възрастта на основния шофьор, така че да можем да ви покажем подробности за всички такси въз основа на възрастта, които ще платите при вземането.

3. В много случаи доставчикът на услуги ще начисли еднократна такса, ако оставите колата на друго място. Ако възнамерявате да направите това, трябва да въведете мястото на оставяне, докато правите резервацията, за да можем да ви уведомим дали е възможно, и да ви покажем подробности за всички еднократни такси, които ще платите при вземането.

4. В много случаи доставчикът на услуги ще начисли трансгранична такса за това, че сте закарали колата в друга държава/щат/остров. Ако възнамерявате да направите това, е важно да уведомите нас и/или доставчика на услуги възможно най-рано (трябва да бъде преди вземането).

5. Цената на вашия наем на кола се изчислява въз основа на 24-часови периоди, затова (например) 25-часов наем ще струва колкото 48-часов.

6. Ако след вземането на колата решите, че искате да я ползвате по-дълго, се свържете с доставчика на услуги. Той ще ви уведоми колко ще струва това и ще сключите нов договор с него. Ако върнете колата по-късно, без това да е договорено предварително, той може да начисли и допълнителна такса.

Екстри

7. В някои случаи, когато резервирате колата, ще платите за незадължителни екстри (детско столче, GPS, зимни гуми и др.). В тези случаи се гарантира, че ще ги получите при вземането.

8. В други случаи само заявявате екстрите, когато резервирате колата. В тези случаи:

- ще платите за тях при вземането;
- доставчикът на услуги не гарантира, че те ще са налице за вас.

Г6. Промени, анулирания и възстановявания на суми

1. Не се ограничаваме до законовите си задължения. Въпреки че местните закони не ни задължават да предлагаме конкретно право на анулиране, гарантираме, че ще зачетем политиката си за възстановяване на суми, ако анулирате резервацията си.
2. Следните условия за анулиране и промени са в сила за всички резервации освен за:
 - резервациите за Dollar или Thrifty, направени преди 26 януари 2021 г. (моля, разгледайте условията за наеманата от вас кола);
 - резервациите, за които е посочено, че са с невъзвръщаема стойност (не можете да промените резервация с невъзвръщаема стойност, а ако я анулирате, няма да получите възстановяване на сумата).

Анулирания

3. Ако анулирате:

- **ПОВЕЧЕ ОТ 48 часа** преди началния час на наема, ще получите възстановяване на пълната сума;
- **ПО-МАЛКО ОТ 48 часа** преди това или докато сте в офиса на компанията за коли под наем, ще ви възстановим платената от вас сума без стойността на наема за 3 дни, затова няма да получите възстановяване на сумата, ако колата е била резервирана за 3 дни или по-малко;
- **СЛЕД** началния час на наема (както и при неявяването ви), няма да получите възстановяване на сумата.

4. Персоналът в офиса на компанията за коли под наем може да ви откаже колата, ако (например):

- не пристигнете навреме;
- не отговорят на условията за наемане на колата;
- не разполагате с необходимите документи;
- основният шофьор не разполага с кредитна карта на свое име с достатъчно налични средства за депозита.

За повече информация относно правилата на доставчика на услуги разгледайте секцията „Важна информация“, която е налице при резервиране, или споразумението за наем, което подписвате в офиса. Ако компанията ви откаже автомобила, ни се обадете незабавно от офиса на компанията, за да анулираме резервацията ви. Ще ви възстановим платената от вас сума без стойността на наема за 3 дни. Ако не го направите, таксата за анулиране ще бъде пълната цена за наеманата от вас кола, освен ако можете да докажете, че ситуацията ни е струвала значително по-малко от това.

Промени (в резервацията ви)

5. Можете да направите промени в резервацията си по всяко време преди часа, в който трябва да вземете колата.
6. В повечето случаи най-лесният начин за това е чрез приложението ни или чрез нашия уебсайт (под „Управление на резервацията“).
7. Няма такса за администриране при промяна на резервацията, но всички промени, които направите, може да се отразят на цената на наеманата кола. Понякога единственият начин да промените дадена резервация е да я анулирате и да направите друга. В този случай може да ви начислим такса за анулиране от името на компанията за коли под наем.
8. Ако промяната на резервацията ви доведе до промяна на цената или до начисляването на такса за анулиране, ще ви уведомим предварително.

Промени, направени от нас

9. Ако се наложи ние/доставчикът на услуги да променим резервацията ви (напр. ако доставчикът на услуги не може да осигури колата), ще ви уведоим възможно най-бързо. Ако не приемате промяната, ще имате право да анулирате и да заявите възстановяване на пълната сума (без значение колко малко време остава до началния час на наема ви), но ние няма да носим допълнителна отговорност за преки или косвени разходи, които може да понесете (напр. хотелски стаи или таксите).

Г7. Какво друго трябва да знаете?

Обща информация

1. Във всички случаи шофьорите трябва да са над минималната възраст за наемане или управление на кола. В някои случаи може да трябва да са и под дадена максимална възраст. Ограниченията може да варират в зависимост от доставчика на услуги, местоположението или типа кола.
2. Само отговарящите на условията шофьори, чиито имена са посочени в споразумението за наем, имат право да шофират колата.
3. Нямаме право да закарате колата в друга държава/щат/остров и/или да я оставите на друго място, без това да е договорено предварително.

Вземане със закъснение/ранно оставяне

4. Ако вземете колата по-късно (вижте Г4.4) или я върнете по-рано от договорения час, посочен в потвърждението на резервацията ви, доставчикът на услуги няма да ви възстанови сумата за „неизползваното“ време.

Начин на работа

5. За информация относно отзивите, класиранията, това, как печелим пари, (и др.) разгледайте страницата [Начин на работа](#), която също представлява част от нашите Условия.

Д. Полети

[Д1. Обхват на този раздел](#)

[Д2. Договорни взаимоотношения](#)

[Д3. Какво ще направим](#)

[Д4. Какво трябва да направите](#)

[Д5. Цена и плащане](#)

[Д6. Промени, анулирания и възстановявания на суми](#)

[Д7. Какво друго трябва да знаете?](#)

Д1. Обхват на този раздел

1. Този раздел съдържа конкретните условия за продуктите и услугите, свързани с полети. Той е приложен също като раздел А (който се отнася за всички туристически продукти).

Д2. Договорни взаимоотношения

1. Повечето полети в платформата ни са предоставени от трета страна – доставчик на агрегирани услуги, която изпълнява ролата на посредник

на авиокомпанията.

2. Когато направите резервация, тя е директно с авиокомпанията. Ние не сме договорна страна по резервацията ви. Когато направите резервация, сключвате (i) договор за посредничество с третата страна – доставчик на агрегирани услуги (за билета) и (ii) договор за транспортиране с авиокомпанията (за самия полет).

3. Ако резервирате екстри (допълнителен багаж, застраховка и др.), сключвате директен договор с трета страна – доставчик на агрегирани услуги, или с друга компания. Ние не участваме в този договор.

4. Ние изпълняваме само ролята на платформа и не участваме в условията на третата страна. Не носим отговорност за билета ви или екстрите, които може да купите, и (в максималната степен, разрешена от закона) не носим отговорност пред вас във връзка с резервацията ви.

Д3. Какво ще направим

1. Ние предоставяме платформата, на която доставчиците на услуги могат да рекламират и продават туристически продукти, а вие можете да ги търсите, сравнявате и резервирате.

2. След като резервирате полет, подробностите за резервацията ви (напр. имената на пътуващите) ще бъдат предоставени на доставчика на услуги.

3. В зависимост от договора за транспортиране може да сме в състояние да ви помогнем да промените или анулирате резервацията си, ако желаете. Ако ви е нужна помощ, свържете се с Помощния ни център (работи денонощно).

Д4. Какво трябва да направите

1. Трябва да попълните правилно цялата информация за връзка с вас, така че ние и/или доставчикът на услуги да можем да ви предоставим информация за резервацията ви и при необходимост да се свържем с вас.

2. Трябва да прочетете нашите Условия и условията на третата страна (ще се показват при плащането) и да приемете да ги спазвате, както и че нарушаването им може да доведе до допълнителни такси и/или анулиране на резервацията ви.

Д5. Цена и плащане

1. Когато резервирате полет, плащането ви ще бъде организирано от нас, от трета страна – доставчик на агрегирани услуги (или посочена от нея страна) или от трета страна, като например авиокомпания. За подробности как организираме плащанията (включително свързаните права и задължения) разгледайте „Плащане“ (A7) по-горе.

Д6. Промени, анулирания и възстановявания на суми

1. В договора за транспортиране между вас и авиокомпанията ще намерите политиката за анулиране. Тя е налице, докато резервирате полета си и когато полетът е потвърден (на страницата „Управление на резервацията“).

2. Възможно е да има такса за промяна или анулиране на полета.

3. Авиокомпанията си запазват правото да пренасрочват или анулират полети съгласно своите политики, правила и условия или договора за транспортиране.

4. За различните билети от една авиокомпания може да са в сила различни ограничения или да се предлагат различни услуги. Трябва да прочетете всички подробности, предоставени по време на процеса на резервиране.

5. Ако имате въпроси относно промените, анулирането или възстановяването на суми, се свържете с [екипа за обслужване на клиенти](#).

Д7. Какво друго трябва да знаете?

Кодшеър

1. Някои авиокомпаниии имат „кодшеъринг“ споразумения с други авиокомпаниии. Затова можете да купите билета си от една авиокомпания (издаващ билетите превозвач), но да летите в самолет, притежаван от друга авиокомпания (извършващ услугата превозвач). В повечето подобни случаи чекирането за полета става при извършващия услугата превозвач, но трябва да получите предварително потвърждение за това от издаващия билетите превозвач
2. Докато резервирате полета, ще получите информация дали той е „кодшеър“.

Практики, забранени от авиокомпаниите

3. Повечето авиокомпаниии не позволяват на хората да купуват билети, които включват полети, които те не възнамеряват да използват – например двупосочен билет, ако лицето няма да използва полета за връщане. За още примери въведете в търсачката си „point-beyond ticketing“, „hidden-city ticketing“ или „back-to-back ticketing“.
4. Когато купите полет, се съгласявате да не правите това. Ако направите това в нарушение на условията на авиокомпанията (предоставени, когато правите резервацията), ще ни компенсирате за всяка разлика между цената на действителното ви пътуване и цената на пълното пътуване, посочена на билетите ви, ако авиокомпанията предяви иск към нас.

Използване на сегменти от полет

5. Повечето компаниии имат изискване клиентите да използват полетите си подред. Затова, ако не използвате първия си полет, авиокомпанията ви може автоматично да анулира останалата част от маршрута ви.
6. Ако авиокомпанията ви не допуска да „пропускате“ полети от маршрута си, трябва да анулирате нежеланите в съответствие с политиката за анулиране. Обърнете внимание, че може да нямате право на възстановяване на пълната сума (или каквато и да е сума) за неизползваните полети.

Еднопосочни билети

7. Ако купите два еднопосочни билета вместо един двупосочен:
 - ще направите две отделни резервации, всяка със свои собствени правила и политики;
 - промените в единия полет няма да засегнат другия (например ако първият полет бъде анулиран, няма гаранция за възстановяване на сумата за втория).

8. Ако пътувате в чужбина, може да се наложи да докажете пред персонала, който отговаря за чекирането, и/или пред имиграционните власти, че имате полет за връщане (разгледайте „Пътуване в чужбина“ за повече информация относно паспортите, визите и др.).

Данъци и такси

9. Билетът ви ще включва всички данъци и такси, начислени от авиокомпанията или правителството (без таксите за влизане/излизане – разгледайте „Такси за влизане/излизане“ по-долу). Може да носите отговорност за уреждането на промени в данъчната ставка със задна дата.

Такса обслужване

10. В зависимост от избора от вас полет може да бъдете таксувани с такса обслужване от нас и/или трета страна – доставчик на агрегирани услуги.

- Нашата такса обслужване (ако има такава) е такса за използването на нашата Платформа за купуване на билет от трета страна – доставчик на агрегирани услуги. Тази такса включва приложимите ДДС/данък за стоки и услуги/сходни такси.
- Таксата обслужване на трета страна – доставчик на агрегирани услуги, е такса за използването им като посредник между вас и авиокомпанията. Тази такса може да включва и всички приложими ДДС/данък за стоки и услуги/сходни такси.

11. Таксата (таксите) ще бъде включена в цената на билета ви.

Такси за багаж и други екстри

12. Авиокомпанията може да ви таксува за чекиран багаж, свръхбагаж, качване на борда с приоритет, избрани места, развлечения по време на полета, храни и напитки и/или чекиране на летището.

13. В такъв случай таксите ще бъдат добавени към цената на билета ви (освен ако изрично не е посочено, че полетът ви включва съответните екстри).

Пътуване в чужбина

14. Ваша отговорност е:

- да носите валиден паспорт и/или виза, ако е необходимо;
- да спазвате изискванията за влизане в съответната държава;
- да разберете дали ви е необходима виза, за да преминете през дадена държава, която не е крайната ви дестинация;
- да се свържете със съответното посолство предварително, за да разберете дали е имало промени в изискванията за паспорт, виза или влизане в страната;
- да прегледате предупрежденията или съветите от държавата си на пребиваване, преди да посетите/преминете през дадена държава или регион.

15. Когато организираме пътуване до или от дадено местоположение, не гарантираме, че не съществува риск, и в най-пълната степен, разрешена от закона, не носим отговорност за произтичащи от него щети или загуби.

16. Не е обичайна практика, но международните закони позволяват „дезинсекция“ на самолетите. За целта персоналът може да напръска кабината с аерозолен инсектицид, докато пътниците са на борда, или да третира вътрешните повърхности с инсектицид с дълготраен ефект, когато те не са на борда. Съветваме ви преди пътуването да проучите въпроса за дезинсекцията, включително къде може да бъде извършена.

Такси за влизане/излизане

17. Цената на билета ви няма да включва таксите, които летищата/държавите начисляват на хората при влизане в съответната страна или излизане от нея, и се събират директно на съответното летище. Съветваме ви преди пътуването да проучите дали ще трябва да плащате такава такса.

Обединено кралство: Финансова защита за вас

18. **Притежател на ATOL:** Booking.com B.V.

19. **Номер на лиценза ATOL:** 11967

20. В рамките на Обединеното кралство осигуряваме пълна финансова защита за продажбите само на защитени с ATOL полети чрез нашия лиценз за организатори на въздушни пътувания с номер 11967, издаден от Civil Aviation Authority, Aviation House, Beehive Ringroad, West Sussex, RH6 0YR, Обединено кралство, тел.: +44 (0)333 103 6350, имейл адрес: claims@caa.co.uk.

21. Ако купите от нас полет, защитен с ATOL, ще получите сертификат ATOL. В него е посочено за кое има финансова защита, къде можете да получите още информация какво означава това за вас, и с кого да се свържете, ако нещо се обърка.

22. Ние или доставчиците, посочени в нашия сертификат ATOL, ще ви предоставим посочените в сертификата ATOL услуги (или подходяща алтернатива). В някои случаи, когато нито ние, нито доставчикът сме в състояние да направим това поради несъстоятелност, алтернативен притежател на ATOL може да ви предостави купените от вас услуги или подходяща алтернатива (без допълнителни разходи за вас). Приемате, че при тези обстоятелства алтернативният

притежател на ATOL ще изпълни съответните задължения, и приемате да платите всички неизплатени от вас суми съгласно договора си на този алтернативен притежател на ATOL. Също така приемате, че в някои случаи няма да е възможно да се определи алтернативен притежател на ATOL, при което ще имате право да подадете иск съгласно схемата ATOL (или до издателя на кредитната си карта, когато е приложимо).

23. Ако ние или доставчиците, посочени в сертификата ви ATOL, не сме в състояние да предоставим посочените услуги (или подходяща алтернатива – чрез алтернативен притежател на ATOL или по друг начин) поради несъстоятелност, доверените лица на Air Travel Trust може да ви платят (или да ви предоставят предимство) съгласно схемата ATOL. Приемате, че в замяна на това плащане или предимство, прехвърляте в пълна степен на тези доверени лица всички искове, които имате или които може да възникнат в резултат от неизпълнението на услугите, включително всички искове срещу нас, туристическата агенция (или издателя на кредитната ви карта, когато е приложимо). Също така приемате, че всички такива искове може да бъдат прехвърлени към друг орган, ако той ви е платил заявените от вас суми съгласно схемата ATOL.

Европейски съюз: Права на пътниците съгласно Регламент (ЕО) № 261/2004

24. В случай че полетът ви закъснее, бъде анулиран или ви бъде отказан достъп на борда, може да имате право на компенсация/съдействие съгласно [Регламент \(ЕО\) № 261/2004](#), ако:

- кацате на територията на Европейския съюз;
- излитате от територията на Европейския съюз;
- полетът ви се предоставя от авиокомпания в ЕС.

Европейски съюз: Отговорност на авиокомпаниите съгласно Регламент (ЕО) № 889/2002

25. При инцидент в рамките на Европейския съюз за вас може да е приложим [Регламент \(ЕО\) № 889/2002](#).

Европейски съюз: Права на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен

транспорт съгласно Регламент (ЕО) № 1107/2006

26. [Регламент \(ЕО\) № 1107/2006](#) дава определени права на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност.

Начин на работа

27. За информация относно отзивите, класиранията, това, как печелим пари, (и др.) разгледайте страницата [Начин на работа](#), която също представлява част от нашите Условия.

Е. Частен и обществен транспорт

[Е1. Обхват на този раздел](#)

[Е2. Договорни взаимоотношения](#)

[Е3. Какво ще направим](#)

[Е4. Какво трябва да направите](#)

[Е5. Цена и плащане](#)

[Е6. Промени, анулирания и възстановявания на суми](#)

[Е7. Какво друго трябва да знаете?](#)

Е1. Обхват на този раздел

1. Този раздел съдържа конкретните условия за продуктите и услугите, свързани с частен и обществен транспорт. Той е приложим също като раздел А (който се отнася за всички туристически продукти).

Е2. Договорни взаимоотношения

1. Когато резервите предварително частен или обществен транспорт, резервацията ви ще бъде директно с доставчика на услуги. Когато резервите частен транспорт при поискване, резервацията ви ще бъде с третата страна – доставчик на агрегирани услуги. Във всички случаи нашите Условия ще регламентират процеса на резервиране.

2. **Предварително резервиран частен транспорт.** Вие и доставчикът на услуги приемате да спазвате настоящите Условия.

3. **Обществен транспорт и частен транспорт при поискване.** Ще можете да се запознаете с условията на доставчика на услуги в процеса на резервиране. При несъответствие между неговите и нашите Условия, в сила ще са неговите условия.

4. **Частен транспорт при поискване.** Когато направите резервация, потвърждавате, че:

- сте прочели и приемате условията на доставчика на услуги (когато е приложимо);
- приемате да се свържете с доставчика на услуги, ако нещо се обърка;

- разбирате, че доставчикът на услуги носи отговорност за организирането и предоставянето на частния транспорт, избирането на маршрутите, определянето на цените и предоставянето на цялата приложима информация;
- приемате, че ние предоставяме само платформа за резервации (известна като услуга за API) и че няма да носим отговорност за понесени от вас загуби в резултат от нещо, което шофьорът/доставчикът на услуги е направил или не е направил – освен в случаите, посочени в „Ограничаване на отговорност“ (A18).

Не всички доставчици на услуги разполагат със свои собствени условия, но можете да разгледате [всички условия, които са ни били предоставени](#).

E3. Какво ще направим

1. Ние предоставяме платформата, на която доставчиците на услуги могат да рекламират и продават туристически продукти, а вие можете да ги търсите, сравнявате и резервирате.
2. След като направите резервацията си, ще предоставим на доставчика на услуги съответните подробности за вас (напр. вашето име, телефонен номер и мястото на вземане).
3. **Всички видове частен транспорт.** Ще ви предоставим данните за връзка с доставчика на услуги.
4. **Предварително резервиран частен транспорт.** Ще се погрижим доставчикът на услуги да знае какъв размер превозно средство сте заявили.
5. **Обществен транспорт.** Ние ще ви предоставим вашите билети (или ще ви уведомим как да ги получите).

E4. Какво трябва да направите

1. Трябва внимателно да проверите подробностите за резервацията си и да предоставите цялата информация, която ни е необходима, за да обработим резервацията ви (вашите изисквания, данни за връзка с вас и др.).
2. Трябва да се погрижите всички в групата ви да спазват нашите Условия и (където е приложимо) условията на доставчика на услуги, прегледани и приети от вас в процеса на резервиране. Приемате, че ако ги нарушите:
 - може да се наложи да платите допълнителни такси;
 - резервацията ви може да бъде анулирана;
 - шофьорът може да ви откаже превоз.
3. Трябва да имате предвид, че условията на трафика не се вземат под внимание за прогнозното време на пътуването.
4. **Всички видове частен транспорт.** Трябва да се погрижите всички пътници да бъдат на мястото на вземане навреме.
5. **Всички видове частен транспорт.** В часа на вземане и малко преди това телефонът (чийто номер сте въвели, когато сте направили резервацията) трябва да е включен и да може да получава обаждания/SMS съобщения, в случай че шофьорът трябва да се свърже с вас. Не можем да

гарантираме, че той ще е в състояние да се свърже с вас чрез приложения за съобщения като WhatsApp или Viber.

6. Предварително резервиран частен транспорт. За вземане от летище трябва да ни предоставите информацията за полета поне 24 преди часа на вземане, така че доставчикът на услуги да може да коригира часа на вземане, ако полетът ви е със закъснение. Ако той не може да предостави частен транспорт поради закъснение или анулиране на полета, свържете се с екипа ни за обслужване на клиенти.

7. Обществен транспорт. Трябва да се погрижите всички пътници да пристигнат навреме, така че да има достатъчно време за получаване на билетите, ако е необходимо.

8. Трябва да сте навършили 18 години, за да направите резервация. Всички пътници под тази възраст трябва да бъдат придружавани от надеждно пълнолетно лице.

9. Трябва да се погрижите никой от пътниците да не проявява неуместно поведение, като например да се държи по обиден начин или да направи нещо, което може да застраши други хора.

10. Трябва да изберете обществен/частен транспорт, който е подходящ (за размера на групата, размера на багажа, изискванията за достъпност и др.).

E5. Цена и плащане

1. Booking.com Transport Limited ще обработи плащането за резервацията ви. За подробности относно нашия процес на плащане разгледайте „Плащане“ (A7) по-горе.

2. Предварително резервиран частен транспорт. Цените включват всички пътни такси, такси за натовареност, данъци и доплащания за пиков период. Плащането се извършва при резервацията.

3. Частен транспорт при поискване. Цената ще бъде потвърдена (и плащането ще бъде извършено), когато шофьорът ви остави. Цената може да е различна от прогнозираната при резервирането. Носите отговорност за всички пътни такси, такси за натовареност, данъци, доплащания за пиков период и парични подаръци.

4. Обществен транспорт. Плащането се извършва при потвърждаване на резервацията. Преди заминаването може да е необходимо доставчикът на услуги да види вашите (електронни) билети. Трябва да можете да ги предоставите във всеки един момент. В противен случай може да се наложи да платите отново.

5. Доставчикът на услуги/шофьорът не е длъжен да приема промени в пътуването, които поискате лично. Ако го направи, е възможно да ви таксува допълнително.

Е6. Промени, анулирания и възстановявания на суми

Анулиране

1. В повечето случаи...

- **Предварително резервиран частен транспорт.** Можете да анулирате безплатно до 24 часа преди часа на вземане (2 часа в някои случаи – моля, вижте потвърждението). Ако не анулирате навреме, няма да имате право на възстановяване на сумата.
- **Частен транспорт при поискване.** Можете да анулирате по всяко време преди часа на вземане, но доставчикът на услуги може да ви начисли такса за анулиране.
- **Обществен транспорт.** След като резервацията ви бъде потвърдена, вероятно няма да имате право на възстановяване на сумата.

2. Ако доставчикът на услуги има друга политика за анулиране (която ще видите при резервирането), тя ще е в сила.

3. Възможно е ние и/или доставчикът на услуги да анулираме резервацията ви с предизвестие в кратък срок или без предизвестие, но само в точно определени ситуации:

Например:

- ако доставчикът на услуги стане несъстоятелен или действително не е в състояние да изпълни резервацията ви – в този случай ще положим всички усилия да уредим алтернативен транспорт (а ако не можем, ще ви възстановим пълната сума);
- ако сте в нарушение на настоящите Условия и/или условията на доставчика на услуги, като в този случай може да нямате право на възстановяване на сумата.

Промени преди началото на пътуването

4. **Предварително резервиран частен транспорт.** В имейла за потвърждение ще е посочено кога трябва да изпратите известие (преди часа на вземане), за да заявите промени в резервацията си (например местоположението или часа).

5. **Частен транспорт при поискване.** За да промените резервацията си, може да се наложи да я анулирате (при което може да бъде начислена такса за анулиране) и да направите нова.

6. **Обществен транспорт.** Не можете да промените резервацията си, след като бъде потвърдена.

7. Ако се наложи ние/доставчикът на услуги да променим резервацията ви (например при стачка, която възпрепятства

пътуването ви), ще ви уведомим възможно най-бързо. В случай че тогава решите да я анулирате:

- **Всички видове транспорт.** Освен ако не анулирате поради една от причините, посочени в следващата точка, ще имате право на възстановяване на пълната сума (независимо от това колко наблизко е пътуването ви).
- **Всички видове частен транспорт.** Ако промяната е само нов шофьор, нов доставчик на услуги или ново (подобно) превозно средство, няма да имате право на възстановяване на сумата (освен ако не анулирате с достатъчно голямо предизвестие).

И в двата случая нито ние, нито доставчикът на услуги ще носим отговорност за разходите, които може да понесете (напр. алтернативен транспорт или хотелски стаи).

Възстановявания на суми

8. Ако искате да заявите възстановяване на сумата, трябва да го направите в писмен вид не по-късно от 14 дни след часа на вземане.

9. Може да отнеме до 5 работни дни, преди възстановените суми да постъпят в сметката ви.

10. **Всички видове частен транспорт.** Ако шофьорът не е на мястото на вземане навреме, можете да заявите възстановяване на сумата и ние ще разгледаме случая ви.

11. **Всички видове частен транспорт.** Няма да имате право на възстановяване на сумата, ако пътуването ви не мине по план:

- защото шофьорът/доставчикът на услуги не може да се свърже с вас;
- защото един или повече от пътниците не са на мястото на вземане навреме и вие не сте заявили ново място на вземане;
- защото искате неоснователни промени в часа на вземане или пътуването;
- защото не сте уведомили нас/доставчика на услуги/шофьора за желана от вас промяна;
- защото сте предоставили неправилни данни при резервирането на частния транспорт (място на вземане, данни за връзка, брой хора, размер на багажа и др.).

E7. Какво друго трябва да знаете?

Предварително резервиран частен транспорт

1. Проверете имейла си за потвърждение, за да видите колко дълго ще часа шофьорът на мястото на вземане.

Частен транспорт при поискване

2. Възможно е шофьорът да не чака след часа на вземане, а ако го направи, може да ви таксува за времето, което е изчакал. Ако не сте на мястото на вземане навреме, може да ви бъде начислена такса за анулиране.

Такси за поправка или почистване

3. Ако е необходим ремонт или се налага почистване поради безразсъдни действия на лице от вашата група или в резултат от действия, които са в нарушение на настоящите Условия, носите отговорност за стойността на ремонта/почистването.

Начин на работа

4. За информация относно отзивите, класиранията, това, как печелим пари, (и др.) разгледайте страницата [Начин на работа](#), която също представлява част от нашите Условия.

Речник на Booking.com

„Профил“ означава профил (в Booking.com или компания от групата), чрез който можете да резервирате туристически продукт в платформата ни.

„Място за настаняване“ означава предоставянето на услуги за настаняване от доставчик на услуги (в раздел Б „доставчик на услуги“ означава доставчик на услуги за настаняване).

„Атракция“ означава предоставянето на услуги за атракция от доставчик на услуги (в раздел В „доставчик на услуги“ означава доставчик на услуги за атракция).

„Услугите за атракция“ включват, но не само, туристически обиколки, музеи, атракции, активности и изживявания.

„Резервация“ – това е резервацията на туристически продукт в платформата ни, независимо дали плащате за него в момента, или по-късно.

„Booking.com“, „ние“, „нас“ или „наш“ означава Booking.com B.V. (за места за настаняване, полети и атракции) или Booking.com Transport Limited (за услуги за наземен транспорт). [Корпоративен контакт](#)

„Потвърждение на резервацията“ (в раздела „Коли под наем“) означава имейлът за потвърждение и ваучерът, които сме ви изпратили и в които се обясняват подробностите за резервацията ви.

Booking Network Sponsored Ads – това е нашата програма, която дава възможност на доставчиците на услуги за настаняване да оферират чрез трета страна (Koddi) за това продуктите им да се показват на второ място, когато резултатите от търсенето са подредени по „Нашият топ избор“.

„Парични кредити“ означава предимство с парична стойност, която може да бъде изтеглена в платежния ви метод, с който

разполагаме, или използвана като част от цената на бъдещия туристически продукт.

„Договор за транспортиране“ – това е договорът между вас и доставчика на услуги, с който се урежда полетът ви.

„Кредити“ означава предимства с парична стойност. Има „Парични кредити“ и „Кредити за пътуване“.

„Възстановяване на сума по кредитна карта“ означава предимство с парична стойност, която може да бъде изтеглена в кредитната ви карта, с която разполагаме, но не може да бъде използвана като част от цената на бъдещ туристически продукт.

„Партньор за свързаност“ означава компания, която дава възможност на местата за настаняване и Booking.com да обменят информация за местата за настаняване и данни за резервациите на клиентите.

„Обменен курс“ е курсът, който използваме, за да конвертираме валута. Понастоящем това е курсът WM/Refinitiv Closing Spot Rate, но това може да се промени.

„Отговаряща на условията резервация“ означава резервация, която отговаря на критериите за дадена награда.

„Полет“ означава предоставянето на полет от доставчик на услуги (в раздел Д „доставчик на услуги“ означава авиокомпанията).

„Компания от групата“ означава дистрибуционен партньор на Booking.com – директен акционер на Booking.com или част от групата на Booking Holdings Inc.

„Критерии за индивидуални награди“ означава правилата, които са в сила за определена награда – в допълнение към общите условия в „Награди, кредити и Портфейл в Booking.com“ (A13) по-горе.

„Договор за посредничество“ (в раздела „Полети“) – това е договорът между вас и третата страна – доставчик на агрегирани услуги, който регламентира начина, по който тази страна урежда билета за полета ви (и в някои случаи екстрите) от авиокомпанията или друга компания.

„Основен шофьор“ – това е шофьорът, чиито данни са били въведени в процеса на резервиране.

„Частен транспорт при поискване“ означава частно превозно средство, което заявявате при пристигане на мястото на вземане (или непосредствено преди това).

„Платете в своята валута“ означава опцията за плащане, която понякога предлагаме, когато даден доставчик на услуги

не използва вашата валута. Тази опция ви дава възможност да платите в своята валута.

„Платежен метод“ – това е начинът, който се използва за плащане на резервация. Може да е кредитна/дебитна карта или алтернативен платежен метод.

„Вземане“ (в раздела „Коли под наем“) – това е процедурата в началото на наемането, когато предоставяте необходимите документи за самоличност и др., плащате всички такси и допълнителни екстри, сключвате споразумението за наем и вземате колата.

„Час на вземане“ (в раздела „Коли под наем“) – датата и часът (местно време), когато трябва да вземете колата, както е посочено в потвърждението на резервацията ви.

„Час на вземане“ (в раздела „Частен и обществен транспорт“) – датата и часът (местно време), когато предварително резервиран частен транспорт трябва да стигне на мястото на вземане или когато частен транспорт при поискване действително стигне на мястото на вземане.

„Платформа“ – това е уебсайтът/приложението, където можете да резервирате туристически продукти, независимо дали са притежавани/управлявани от Booking.com, или от дистрибуционен партньор трета страна.

„Предварително резервиран частен транспорт“ означава частно превозно средство, което заявявате поне 2 часа преди пристигане на мястото на вземане.

„Пътуване с частен транспорт“ означава пътуването с частен транспорт, посочено в резервацията (включително всички промени на направената резервация).

„Обществен транспорт“ означава влакове, автобуси, трамваи и други типове обществен транспорт.

„Пътуване с обществен транспорт“ означава пътуването с обществен транспорт, посочено в резервацията (включително всички промени на направената резервация).

„Кола под наем“ означава предоставянето на кола от доставчик на услуги (в раздел Г „доставчик на услуги“ означава компанията за коли под наем, която предоставя автомобила).

„Споразумение за наем“ е договорът между вас и доставчика на услуги, който подписвате при вземането. Ще можете да се запознаете с основните условия в процеса на резервиране.

„Награди“ – това са предимствата, които са ви обещани. В повечето случаи наградите ще бъдат Кредити за пътуване,

парични кредити, възстановяване на сума по кредитна карта или ваучер за някакъв елемент.

„Доставчик на услуги“ – това е доставчикът на свързан с пътуване продукт или услуга в платформата, включително, но не само: собственикът на даден хотел или друго място за настаняване (за резервация на място за настаняване), музей или парк (за резервация на атракция) или компания за коли под наем/авиокомпания (за резервация на транспорт).

„Услуги“ (в раздела „Частен и обществен транспорт“) означава предоставянето на пътуване с обществен транспорт или пътуване с частен транспорт.

„Условия“ означава настоящите правила на услугата.

„Трета страна – доставчик на агрегирани услуги“ означава компания, която действа като (а) посредник между вас и доставчика на услуги или като (б) препродавач на туристически продукт.

„Условия на третата страна“ (в раздела „Полети“) – това са договорът за посредничество с третата страна – доставчик на агрегирани услуги, (за билета) и договорът за транспортиране с авиокомпанията (за самия полет).

„Кредити за пътуване“ означава предимство с парична стойност, която може да бъде използвана като част от цената на бъдещ туристически продукт, но не може да бъде изтеглена.

„Туристически продукт“ означава един от свързаните с пътуване продукти или услуги в платформата.

„Авансово плащане“ означава плащане, което извършвате при резервирането на продукт или услуга (вместо при действителното им използване).

„Портфейл“ е табло за управление в профила ви, където се показват вашите награди, кредити и други стимули.

ДАТА: 31 октомври 2023 г. г.

**За резервации, направени между
14 февруари 2022 г. и 30 октомври 2023 г.
включително**
