

Общи условия за потребителите на Платформата за онлайн резервации "Преоткрив България"

I. ПРЕДМЕТ

1. Настоящите общи условия са предназначени за регулиране на отношенията между „Метро Кеш енд Кери България“ ЕООД, с ЕИК 121644736 със седалище и адрес на управление: гр. София 1784, район "Младост", бул. "Цариградско шосе" 7-11км („Метро“) и потребителите, посетители на платформата за онлайн резервации "Преоткрив България" („Платформата“), които ползват Платформата, за да търсят и намират услугите на доставчици на хотелиерски и/или ресторантьорски услуги („Потребителите“, „Потребителя“).

II. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ ЗА МЕТРО

2.1. Метро е еднолично дружество с ограничена отговорност, вписано в Търговския регистър и регистъра на ЮЛНЦ с ЕИК 121644736, със седалище и адрес на управление: гр. София 1784, район "Младост", бул. "Цариградско шосе" 7-11км., регистрирано по Закона за данък върху добавената стойност с № BG121644736, телефон за контакти: [070010071](tel:070010071), електронен адрес (имейл): info@metro.bg, уебсайт: <https://www.metro.bg/>

2.2. Надзорни органи:

- Комисия за защита на личните данни (КЗЛД)
- Адрес: гр. София, ул. „Проф. Цветан Лазаров“ № 2,
- тел.: [\(02\) 940 20 46](tel:029402046),
- факс: (02) 940 36 40
- e-mail: kzld@government.bg , kzld@cpdp.bg
- Уеб сайт: www.cpdp.bg

- Комисия за защита на потребителите (КЗП)
- Адрес: 1000 гр. София, пл. „Славейков“ №4А, ет. 3, 4 и 6,
- тел.: [02 / 980 25 24](tel:029802524)
- факс: 02 / 988 42 18
- гореща линия: [0700 111 22](tel:070011122)
- Уеб сайт: www.kzp.bg

III. ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ПЛАТФОРМАТА

3.1. С оглед преодоляване негативните последици в икономиката на страната и по-специално по отношение на българския ХоРеКа бизнес, настъпили в резултат на COVID-19, Метро създаде инициативата „Преоткрив България“, съвместно с

бизнес партньори, които да промотират своя бранд и решения, и които оказват сериозна финансова помощ благодарение на която се осъществява инициативата. Крайната цел на инициативата е по един отговорен начин да създаде добавена стойност за всички участници в нея, докато икономическите активности в страната се възобновяват.

„Преоткрий България“, е иновативна онлайн платформа (Платформата) за директни резервации, администрирана от Метро и достъпна на следния електронен адрес: <https://www.preotkriibulgaria.bg>, която предоставя възможност на доставчици на хотелиерски и/или ресторантьорски услуги („Доставчици“, „Доставчик“) да предлагат своите услуги без да дължат комисионна на Платформата за периода от 01.06.2020г. до 31.08.2020г., с цел да популяризират продуктите и услугите си. След 31.08.2020г. по преценка на собственика на платформата, последната може да продължи да съществува при различни условия и изисквания за ползването и спрямо Доставчиците, в зависимост от актуалната икономическа обстановка в страната, вследствие на COVID-19.

Същевременно Платформата дава възможност на Потребителите да:

3.1.1. създадат персонален акаунт (профил) на Потребителя, с който последния да има достъп до обявените на Платформата оферти от Доставчиците, в това число характеристиките, цените и условията на предоставяните услуги;

3.1.2. да получават информация за различни места за настаняване (хотели, ваканционни къщи и др.), ресторанти и заведения за хранене (наричани общо „Обекти“) на територията на България;

3.1.4. да резервират услуги и да сключват договори с Доставчиците.

3.1.5. да извършват всякакви плащания във връзка със сключените договори с Доставчици чрез Платформата, използвайки електронни средства за разплащане.

3.2. Чрез Платформата на Потребителите се предоставя възможност за сключване на договор за услуга с Доставчиците. Метро не е страна по този договор, сключен между Потребителите и Доставчиците.

IV. СЪЗДАВАНЕ НА ПЕРСОНАЛЕН ПОТРЕБИТЕЛСКИ АКАУНТ

4.1. За да може да използва функционалностите на Платформата, Потребителят първо трябва да създаде персонален потребителски акаунт.

4.2. Персонален потребителски акаунт може да създаде всяко дееспособно физическо лице над 18 годишна възраст.

4.3. Приемането на настоящите Общи условия е задължително условие за създаването на персонален потребителски профил.

4.4. За да създаде персонален потребителски акаунт е необходимо Потребителят да въведе своите имена, имейл адрес и телефон за връзка в регистрационната форма на следния адрес: www.preotkriibulgaria.bg

4.5. С извършване на регистрацията си Потребителят декларира и гарантира, че е пълнолетно физическо лице и че използва своята действителна самоличност и данни при регистрацията.

4.6. Потребителят се съгласява и декларира, че ще предостави вярна и пълна информация при попълване на данните, необходими за регистрацията в Платформата.

4.7. Метро потвърждава извършената от Потребителя регистрацията, чрез изпращане на имейл на посочения от Потребителя електронен адрес. Създава се персонален потребителски акаунт на Потребителя. От този момент договорът, по силата на който Метро предоставя на Потребителя ползването на Платформата, се счита сключен.

V. ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОР ЗА УСЛУГА

5.1. Характеристиките на услугите са определени и предоставени от Доставчика и Метро не носи отговорност за невярна, неточна, непълна, подвеждаща или заблуждаваща информация.

5.2. Доставчикът има право по своя преценка, по всяко време и без предварително уведомление, да променя предлаганите услуги. Потребителите се считат информирани за посочените промени от датата на публикуването им в Платформата.

5.3. Представянето на услугата на Платформата означава единствено, че Метро дава неограничен достъп до предложения за сключване на договор на услуги във вид, срок, цена и при всякакви други уговорки, определени единствено от Доставчика.

5.4. Метро не може да участва в преговори, насочени към промяна на услугата или нейни елементи, освен в случаите на т.8.7 и т.8.8 от тези Общи условия.

5.5. Метро сключва с Доставчика договор при общи условия, съгласно който Метро предоставя акаунт на Доставчика на Платформата. Акаунтът предоставя възможност на Доставчика да публикува оферти за предлагани от него услуги.

5.6. Доставчикът носи пълна отговорност за достъпа на Потребителите до услугите, които предлага чрез Платформата, тяхното качество и съобразяването им с приложимите нормативни изисквания, както и за

съответствието на тези услуги с описанието и информацията за същите, предоставена и публикувана на <https://www.preotkriibulgaria.bg> .

VI. ПОДАВАНЕ НА ЗАЯВКА ЗА РЕЗЕРВАЦИЯ НА УСЛУГА

6.1. Основни технически стъпки, за подаване на заявка за резервация:

6.1.1. Вход в платформата: <https://www.preotkriibulgaria.bg>;

6.1.2. Избор на предлагана услуга, за която да бъде сключен договор за услуга с Доставчик и избор на нейните характеристики (дати за настаняване, меню и др.);

6.1.3. Предоставяне на данни за извършване на резервацията: име, фамилия, имейл и телефон за връзка;

6.1.4. Избор на начин на плащане: заплащане на предплата (капаро), която е част от стойността на крайната цена на услугата, при която остатъка от сумата е дължима на място при Доставчика или резервация без предплата, при която цялата стойност на крайната цена на услугата е дължима на място при Доставчика;

Платформата предлага две възможности за резервация:

а) Купуване с предплата – при закупуване с предплата, потребителят заплаща посочената сума на предплатата при резервиране на Предложението. Тази предплата е дължима на 100% при заплащане в Платформата и не подлежи на възстановяване при анулиране на резервацията. Потребителят дължи останалата част от сумата по резервацията (Крайната цена, която е видима в процеса на резервация и в имейла за потвърждение на резервацията), в случай че не уведоми Обекта и Платформата (по имейл или телефон) в срок до 48 часа преди деня на датата на настаняване/явяване в Обекта.

б) Безплатна резервация - потребителят избира да резервира предложението, което е избрал безплатно, като в процеса на резервация през Платформата попълва данните на банковата си карта, която може да бъде таксувана при неявяване (no show), или в случай, че не е уведомил Обекта и Платформата (по имейл или телефон) за анулация в горепосочения срок до 48 часа преди деня на датата на настаняване/явяване в Обекта.

6.1.5. Завършване на резервацията чрез натискане на бутона Зареди терминал за плащане“. С натискане на бутона „Плащане“ Потребителят се съгласява да сключи договор за услуга при условията обявени от Доставчика в Платформата.

6.2. Предполага се, че електронните изявления, извършени от Потребителите са извършени от лицата, чиито данни са предоставени от Потребителя при извършване на регистрацията.

6.3. Потребителят може да поправи грешки при въвеждането на информация не по-късно от даването на съгласие по т. 6.1.5 от настоящите Общи условия за сключване на договора с Доставчика в Платформата.

6.4. След приемане на резервацията от страна на Доставчика, Метро изпраща имейл за потвърждение от името на Доставчика към Потребителя.

6.5. Чрез направата на резервация за ползване на услугите на определен Доставчик, Потребителят приема и се съгласява със съответните правила за анулиране и неявяване на съответния Доставчик, и с всички допълнителни условия, определени от Доставчика, които биха могли да се отнасят до резервираната услуга. Конкретните условия на даден Доставчик могат да бъдат получени от съответния Доставчик.

6.6. При желание за анулиране на резервация, Потребителят се задължава да изпрати на имейл адрес support@preotkriibulgaria.bg, следните данни: име на Предложението, за което е резервацията; номер на резервацията; имейл, от който е направена резервацията; основание за анулиране на резервацията

6.7. Потребителят има право на безплатна анулация на своя резервация за хотелско настаняване в срок до 48 часа преди датата на пристигане, който срок ще бъде упоменат и в имейла за потвърждение по т.б.4. Върху всички анулации, получени след крайния срок за анулиране на резервация, посочен в имейла за потвърждение (включително заявките, направени през този период), се налага такса за анулация за една нощувка, освен ако в имейла за потвърждение не е посочено друго. В случай на пакетна оферта – за няколко нощувки, цената на нощувката се изчислява като общата сума на пакетната оферта се раздели на броя на нощувките. В случай, че Потребителят е уведомил чрез имейл за анулацията в срок до 48 часа преди деня на датата на настаняване/явяване в Обекта, не дължи крайната цена на офертата, която е резервирал.

6.8. Непрестигането на Потребител в хотела ще бъде смятано за късно анулиране и ще доведе до налагане на такса за анулация на стойност 1 (една) нощувка за стая, освен ако в имейла за потвърждение не е упоменато друго.

6.9. Всякакви промени в резервацията трябва да бъдат извършвани чрез Платформата, а не директно в хотела. Това се отнася до промяна на датите, удължаване на престоя, ранно освобождаване, по-късно пристигане или цялостно или частично анулиране на резервацията.

6.10. В случаи на късно пристигане или пристигане на следващия ден, Потребителите следва да уведомят за това (навреме/при първа възможност) директно Доставчика на услугата, за да се избегне анулация на резервацията или такса за неявяване.

6.11. Дефиниция „No show“: Ако клиент с резервация не пристигнете в хотела/ресторанта до 23:00 часа на определената дата на резервацията и не е

уведомил предварително хотела/ресторанта или Платформата, ще бъде считан за "неявил се".

6.12. Метро не поема отговорност или задължение за последствията от ненавременно пристигане или за анулация или за начисляване на такса за неявяване от страна на Доставчика на услугата.

6.13. В случай на форсмажорни обстоятелства, налагащи отмяна или промяна на резервацията, условията се предоговарят, като Метро, съответно Доставчиците си запазват правото да отменя потвърдени и платени резервации, без да носи отговорност за това.

VII. ЦЕНИ И НАЧИНИ НА ПЛАЩАНЕ

7.1. Цените на услугите са посочени в Платформата. Цените могат да бъдат променяни от Доставчика по негова преценка, по всяко време преди сключването на договор с Потребителя и без предварително уведомление.

7.2. Плащането на цената на услугата се извършва към Доставчика по посочен от него начин – предплата на част от цената на услугата в момента на резервиране и остатъка на място при Доставчика, или резервация без предплата и заплащане на цялата сума на резервацията на място при Доставчика.

7.3. Плащанията, извършени по електронен път чрез Платформата се администрират от „ЮПАСС“ ООД, ЕИК 203501292, седалище и адрес на управление: гр. София 1124, ул. „Добромир Хриз“ № 3. „ЮПАСС“ ООД е длъжно да преведе 100% от стойността на резервацията или капарото, заплатено през Платформата, до края на месеца, в който е направена резервацията, ако е направена до 24-то число на съответния месец, към Доставчика. Банката партньор на Платформата, през която се извършват плащанията чрез виртуален ПОС е Юробанк България АД с ЕИК 000694749 със седалище и адрес на управление гр. София, район „Витоша“, ул. „Околовръстен път“ №20. Клиентът не дължи допълнителни такси, свързани с плащанията на платформата, освен тези, които са договорени с банката му издател на кредитната/ дебитната карта, с която е извършено плащането, във връзка с такси за превод в лева.

VIII. СЪДЪРЖАНИЕ НА ДОГОВОРА

8.1. Метро и Потребителите сключват договор, по силата на който Метро предоставя ползването на платформата и администрира направените заявки за резервации за услуги.

8.2. От момента, в който заявката за резервацията на услуга е направена, Метро има единствено ролята на посредник между Потребителя и Доставчика и отговаря единствено за приемането, обработването и предаването на заявката за резервация на услуга към Доставчика.

8.3. Метро има право по свое усмотрение да откаже изпълнението на заявка за резервация на Потребител, за което Метро уведомява в подходящ срок Потребителя, без да е задължен да посочва причина за отказа.

8.3. Потребителят не дължи възнаграждение на Метро.

8.4. Метро не гарантира изпълнението на задължения, на която и да е от страните по договор, сключен чрез Платформата.

8.5. Метро не отговаря за неправилно или непълно изготвена заявка за резервация.

8.6. Изпълнението на услугата, издаването на всякакви документи във връзка с изпълнението на услугата, както и всякакви други действия по изпълнението на договор, сключена чрез Платформата, се извършва от страните по договора.

8.7. В случай че Потребителят е направил резервация през Платформата и в следствие установи, че е била налична по-изгодна цена при същите условия на същия Доставчик, последният се задължава, при поискване от Метро, да върне разликата в цената директно на Потребителя. За целта, потребителят следва да е уведомил Метро на същия ден на направената резервация или най-късно 24 часа преди настаняването и да е представил доказателства за наличие на актуална по-изгодна цена за резервация, като другата оферта трябва да е била за същите условия – при неизчерпателно изброяване: място, вид на помещенията, дати и времетраене на престоя, храноден, паркинг, условия за плащане на цена за резервация и за анулиране на резервацията.

8.8. В случай че Потребител, преди да направи резервация, установи наличие на идентична по-добра оферта от Доставчика, при същите условия, има право да уведоми Метро, а Метро да изиска предоставянето на същите условия от страна на Доставчика в полза на потребителя.

8.9. Потребителят може да се съгласи Метро да предоставя на своите партньори – спонсори на Платформата, подробно изброени на сайта <https://www.preotkriibulgaria.bg>, информация за контакти: телефон или имейл, с оглед възможността спонсорите на платформата да им изпращат търговски и маркетингови съобщения - оферти, предложения, промоции и др. Метро ще актуализира списъка със спонсорите на платформата, в случаи на включването на нови такива.

IX. ИЗЯВЛЕНИЕ ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ И ПОЛИТИКА ЗА БИСКВИТКИ

9. Метро стриктно спазва правилата за защита на личните данни и поверителност. За повече информация прочетете нашите Уведомление за защита на лични данни и политика за бисквитки (cookies), публикувани на www.preotkriibulgaria.bg.

X. ПОТРЕБИТЕЛСКИ ОТЗИВИ И КОМЕНТАРИ

10.1. Потребители, които са се възползвали от услугите на Доставчиците чрез резервиране на оферта през платформата имат право да публикуват мнения и коментари във връзка с ползваната услуга, както и да оценяват нивото на тези услуги.

10.2. Публикувайки съдържание в Платформата Потребителите удостоверяват, гарантират и се съгласяват, че притежават авторските права върху същото и приемат цялата юридическа и морална отговорност за всички съдебни искове, които биха могли да се предявят от трети лица (включително, но не само от Доставчиците).

10.3. Потребителят се задължава да не публикува съдържание с вируси, троянски коне или заразени файлове или каквито и да било порнографски, незаконни, неприлични, обидни или неподходящи материали и не засягат което и да било трето лице (неговото право на интелектуална собственост, авторско право или правото на неприкосновеност на личния живот).

10.4. Метро няма да публикува и/или ще отстранява всяко съдържание, което не отговаря на горепосочените критерии.

XI. ПРЕКРАТЯВАНЕ

11.1. Настоящият договор при общи условия, сключен между Потребителя и Метро се прекратява в следните случаи:

11.1.1. при прекратяване и обявяване в ликвидация или обявяване в несъстоятелност на една от страните по договора;

11.1.2. по взаимно съгласие на страните в писмен вид;

11.1.3. при обективна невъзможност на някоя от страните по договора да изпълнява задълженията си;

11.1.4. в случай, че Потребителят изтрие персоналния си профил в Платформата.

11.2. Метро има право по свое усмотрение, без да отправя предизвестие и без да дължи обезщетение да прекрати едностранно договора, в случай че установи, че Потребителят използва Платформата в нарушение на настоящите общи условия и законодателството в Република България.

XII. ИЗМЕНЕНИЕ И ДОСТЪП ДО ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

12.1. Настоящите общи условия могат да бъдат изменяни от Метро, за което последният ще уведоми всички регистрирани Потребители в 7-дневен срок от настъпването на това обстоятелство на посочена от тях електронна поща.

Потребителят се съгласява, че електронните писма, изпратени по реда на тази глава не е необходимо да бъдат подписани с електронен подпис, за да имат действие спрямо него.

12.2. Когато не е съгласен с измененията в общите условия, Потребителят може да се откаже от договора, без да посочва причина и без да дължи обезщетение или неустойка, или да продължи да го изпълнява при действащите преди изменението общи условия. Потребителят упражнява тези права, като изпраща до Метро писмено уведомление в едномесечен срок от получаването на съобщението за изменението на общите условия.

12.3. Метро публикува общи условия на следния електронен адрес: <https://www.preotkriibulgaria.bg> заедно с всички допълнения и изменения в тях.

XIII. ДРУГИ РАЗПОРЕДБИ

13.1. Всяко използване на Платформата или нейното съдържание, включително копиране или съхраняване на това съдържание в неговата цялост или частично, освен за лично, нетърговско ползване на Потребителя е забранено. Нарушителите подлежат на санкции съгласно разпоредбите, посочени в Закона за защита на авторското право и сродните му права и Закона за марките и географските означения.

13.2. Метро си запазва правото временно или трайно да преустановява предоставянето на услугите по ползване на Платформата и администриране на заявки за резервации.

12.3. Метро има право да анулира заявка на клиент в случай, че:

13.3.1. потребителят предостави невярна или непълна информация;

13.3.2. Метро има съмнения за злоупотреба, недобросъвестно поведение или нарушаване на настоящите общи условия от страна на Потребителя;

13.3.3. Възникнат форсмажорни обстоятелства, включително, но не само, при наличие на разпореждане на компетентните държавни органи за преустановяването на извършването на услугата;

13.3.4. Метро прекрати поддържането на Платформата.

13.4. Всички спорове, възникнали във връзка с настоящите общи условия или отнасящи се до тях се решават по взаимно съгласие между Метро и Потребителя, а при невъзможност за постигане на такова – от компетентния български съд.

13.5. За неуредените в тези общи условия въпроси се прилагат разпоредбите на действащото законодателство в Република България.

XIII. ПОЛИТИКА ЗА АНУЛАЦИИ

Платформата Преоткрий България предлага две възможности за резервация:

1. Купуване с предплата – при закупуване с предплата, потребителят заплаща посочената сума на предплатата при резервиране на Предложението. Тази предплата е дължима на 100% при заплащане в Платформата и не подлежи на възстановяване при анулиране на резервацията. Потребителят дължи останалата част от сумата по резервацията (Крайната цена, която е видима в процеса на резервация и в имейла за потвърждение на резервацията), в случай че не уведоми Обекта и Платформата (по имейл или телефон) в срок до 48 часа преди деня на датата на настаняване/явяване в Обекта..

2. Безплатна резервация - потребителят избира да резервира Предложението, което е избрал безплатно, като в процеса на резервация през Платформата попълва данните на банковата си карта, която може да бъде таксувана при неявяване (no show), или в случай, че не е уведомил Обекта и Платформата (по имейл или телефон) за анулация в горепосочения срок до 48 часа преди деня на датата на настаняване/явяване в Обекта.

Процес на заявяване на анулация на резервацията:

Клиентът изпраща на имейл адрес support@preotkriibulgaria.bg следната информация:

- Име на Предложението, за което е направена резервацията
- Номер на резервацията, получена в имейла с потвърждението и
- Имейл, от който е направена резервацията
- Основание за анулиране на резервацията

В случай, че потребителят е уведомил чрез имейл за анулацията в срок до 48 часа преди деня на датата на настаняване/явяване в Обекта, не дължи Крайната цена на Предложението.

Дефиниция „No show“: Ако клиент с резервация не пристигнете в хотела/ресторанта до 23:00 часа на определената дата на резервацията и не е уведомил предварително хотела/ресторанта или Платформата, ще бъде считан за "неявил се".

В случай на форсмажорни обстоятелства, налагащи отмяна или промяна на резервацията, условията се предоговарят, като МЕТРО Кеш енд Кери ЕООД си

запазва правото да отменя потвърдени и платени резервации, без да носи отговорност за това.

Настоящите Общи условия са приети от Метро и са в сила от 09.06.2020г.