

## I. Общи условия

1. Настоящите Общи условия регламентират услугата **наем на автомобил с шофьор**, резервирана чрез уеб страницата [transfers.puerto.bg](http://transfers.puerto.bg), която се предоставя от Пуерто ООД.

1.2. Потребители на услугата **наем на автомобил с шофьор** могат да бъдат само пълнолетни лица, навършили 18 години, които притежават валидни лични документи : паспорт или лична карта и валидна кредитна/ дебитна карта. Лица под 18 години могат да използват услугата **наем на автомобил с шофьор** пълнолетен придружител.

1.3. Резервация за ползване на услугата може да бъде направена онлайн минимум 12 часа преди началото на услугата. Заявката се счита за потвърдена, когато потребителят заплати изцяло сумата за избраната от него дестинация и получи потвърждение и резервационен ваучер на посочен в заявката от клиента имейл. Ако потребителят не успее да заплати този сумата, заявката му се счита за непотвърдена и може да бъде отменена.

1.3.1 При попълване на заявката за резервиране и заплащане на услугата потребителят декларира, че данните посочени в нея са верни, че кредитната / дебитна карта, която използва за целта е лично негова, и че по нея има достатъчно средства за покриване на цената на услугата.

1.3.2 Пуерто ООД може да изисква допълнително потвърждение на данните от кредитната карта на потребителя преди да предостави услугата **наем на автомобил с шофьор**. При липса на потвърждение, както и при липса на направено плащане за услугата, Пуерто ООД има право да отмени вече приета заявка, да не предостави услугата на потребителя.

1.3.3 Резервационният ваучер съдържа цялата информация за услугата, ключваща наем на автомобил с шофьор и телефоните за връзка с офис на Пуерто. Потребителят трябва да предостави получения ваучер на хартиен носител или визуализиран на мобилно устройство на шофьора извършващ услугата. Потребителят няма право на обезщетение, ако услугата не му бъде предоставена по причина, че не носи със себе си и не представи резервационния ваучер или ако не намира шофьора на мястото на срещата. както и ако не се свърже незабавно с офис на Пуерто.

1.3.4 Заплатената сума за услугата не подлежи на възстановяване при **неявяване** на потребителя или **отмяна** на заявката по-малко от 24 часа преди началото на наемния период. Във всички останали случаи потребителят може да използва заплатения резервационен депозит при следваща заявка за **наем на автомобил с шофьор**. В случай на възстановяване на суми на потребителя се извършва като от заплатената сума се приспадат всички административни и банкови такси, както и таксите за отмяна или промяна на заявката.

1.4. Промяна на вече приета заявка е възможна, само ако е направена до 24 часа преди началото на услугата и е потвърдена от Пуерто на посочения от потребителя e-mail адрес за контакт: [info@puerto.bg](mailto:info@puerto.bg). Административни такси са в сила при промяна на заявка от страна на потребителя: **първа и втора промяна – безплатно, трета и последваща промяна - 30 евро.**

## II. Цени, начин на плащане

версия 1.0 / 2604.2018

2. Цените за услугата **наем на автомобил с шофьор** са публикувани на уеб страницата [transfers.puerto.bg](http://transfers.puerto.bg) и са валидни към момента на направената от потребителя заявка. Цената на услугата се потвърждава, като част от процедурата по приемането на заявката от Пуерто ООД. В случай, че цената не е била коректно регистрирана по време на заявката потребителят се уведомява допълнително, като същият може да приеме или отмени заявката при верните условия. При отмяна на заявка Пуерто възстановява изцяло предварително заплатената сума, но не дължи допълнително обезщетение на потребителя.

2.1 Цените на услугата **наем на автомобил с шофьор** са посочени в Евро, български лева, платими в съответната валута или в Лева по курсовете на Българската Централна Банка (БНБ) за деня.

2.1.2 Цената на услугата **наем на автомобил с шофьор** се начислява на превозно средство и включва: наем на автомобил, наем на шофьор, гориво, посрещане на клиента на определеното място на тръгване, застраховка на пътническите места, до 2 безплатни детски столчета и предплатени пътни такси. Цената на услугата не включва такси за паркинг или такси, платими при пресичане на туристически, исторически или други зони с платен режим на преминаване.

2.2 Застраховката на пътническите места на автомобила не покрива загуба или кражба на лични вещи на потребителя, както и липси и повреди по интериора на наетото превозно средство.

2.3 Всички онлайн плащания с кредитни / дебитни карти се извършват чрез myPOS услугата. Услугите се предлагат от myPOS Europe Ltd, Лондон, Великобритания, лицензирано Дружество за Електронни Пари от Финансовата Комисия във Великобритания, с номер 900826, съгласно Директивата за електронни пари (Директива 2009/110/ЕО), Закон за електронни пари 2011 и Закон за платежните услуги 2017 (Великобритания), което предоставя електронни пари и платежни услуги в ЕИП, считано от 1 април 2018 г. Член на SWIFT и SEPA, с BIC код: MPOSGB2L A за търговците в България myPOS услугите се предлагат и от „Айкарт“ АД (iCard AD), Дружество за Електронни Пари, лицензирано от Българска народна банка. myPOS пакетите се разпространяват от myPOS Services Ltd („МАЙПОС СЪРВИСИЗ“ ООД) , компания от групата на myPOS Europe Ltd., а в България и от myPOS.bg („МАЙПОС.БГ“ ЕООД) – магазин на бул. Джеймс Баучер 76А, София 1407. Всички онлайн плащания са защитени чрез защитните технологии 3D Secure/PCI DSS. Личната информация на потребителя остава строго конфиденциална.

2.4 Пълната цена на услугата се заплаща с кредитна/ дебитна карта, или по банков път и подлежат на допълнителни банкови такси.

2.4.1 В случай на измама или неоторизирано използване на кредитна карта от трети лица, повечето банки и компании, издаващи кредитни карти, поемат риска и покриват всички плащания, произтичащи от такава измама или злоупотреба. Пуерто ООД не носи отговорност за измами от подобен род и произтеклите от това щети за потребителя.

### **III. Условия за посрещане и превоз на потребителя**

3. Шофьорът посреща потребителя на мястото и в часа избран от потребителя и посочен в резервационния ваучер. При невъзможност да бъде открит представител на Пуерто на мястото на срещата, потребителят е длъжен да се обади незабавно на

версия 1.0 / 2604.2018

телефоните, посочени в резервационния ваучер. Ако такова телефонно обаждане не бъде регистрирано в офис на Пуерто, заявката се счита за отменена поради неявяване на потребителя. В този случай потребителят няма право на обезщетение .

3.1 При регистрация на заявката, потребителят е длъжен да се съобрази с информацията публикувана на уеб страницата на Пуерто, която касае продължителността на пътуването за услугата **наем на автомобил с шофьор** за съответните дестинации и да предвиди достатъчно време за нейното изпълнение. Публикувана информацията на уеб сайта на Пуерто е ориентировъчна и за улеснение на потребителя Пуерто ООД не носи отговорност и не дължи обезщетение за претърпени от потребителя загуби и пропуснати ползи (например изпуснат полет, влак, автобус), ако същият не е предвидил достатъчно време за изпълнение на услугата и всички процедури, свързани с нея.

3.2 Потребителят е длъжен да предостави в заявката информация за полета/влака/автобуса, с който пристига. Пуерто не носи отговорност и не дължи обезщетение за неизпълнена услуга **наем на автомобил с шофьор**, ако потребителят не предостави навреме тази информация.

3.3 В случай, че полетът на потребителя е отменен, забавен или пренасочен към друго летище, Пуерто ООД следва да бъде своевременно уведомен писмено на имейл [info@puerto.bg](mailto:info@puerto.bg) за новия час и място на пристигане. Ако уведомлението е извършено твърде късно потребителят следва да направи нова заявка или да заплати допълнителна такса от 15 Евро за промяна на старата. Пуерто могат да извършат услугата **наем на автомобил с шофьор** от новата точка на пристигане само при налична за тях възможност, и ако потребителят писмено се съгласи да заплати всички допълнителни разходи за това.

3.4 Пуерто ООД и неговите сътрудници ще положат всички необходими усилия да посрещнат потребителя на мястото и в часа, посочени в резервационния ваучер, но дружеството не е отговорно и не дължи обезщетение за загуби претърпени от потребителя, за независещи от Дружеството причини породени, от случайно събитие , като задръствания, пътно-транспортни произшествия и други, които биха могли да забавят изпълнението на услугата **наем на автомобил с шофьор**.

3.5 ТО Пуерто ООД си запазва правото да не предоставят услугата, ако поведението на потребителя и/или това на придружаващите го лица не е безопасно и влияе върху сигурността на трети лица. Пуерто не носи отговорност за каквито и да било допълнителни разходи, възникнали за потребителя и придружаващите го лица в резултат на непредоставянето на услугата в този случай.

3.5.1 Пуерто ООД и си запазва правото да прекрати услугата без предупреждение и за сметка на потребителя, ако поведението на потребителя и това на придружаващите го лица в превозното средство не е в съгласие с настоящите Общи условия. Пуерто ООД не носи отговорност за каквито и да било допълнителни разходи, възникнали за потребителя и придружаващите го лица в резултат на прекратяване на услугата в този случай.

3.5.2 Тютюнопушене, употребата на наркотици и упойващи вещества, както и консумацията на алкохолни напитки са строго забранени в превозното средство.

3.5.3 В случай на техническа повреда на превозното средство по време на изпълнение на услугата, Пуерто ООД се задължава да отстрани повредата максимално бързо или

версия 1.0 / 2604.2018

да се подмени МПС то в рамките на 8 часа, но не дължат обезщетение за претърпiani от потребителя вреди за изпуснат полет, автобус, влак и други причинени вследствие на забавяне на изпълнение на услугата.

#### **IV. Повреда по интериора на превозното средство**

4. При установяване на липси и повреди по интериора и екстериора на превозното средство, причинени от потребителя по време на ползване на услугата, автомобилът се изпраща за инспекция в оторизиран сервиз. Пуерто ООД уведомява наемателя на посочен в заявката имейл за стойността на щетите и издава фактура за сумата на ремонта на превозното средство. Потребителят се задължава да заплати стойността на фактурата в деня на получаването и ако услугата все още не е изпълнена изцяло или в едноседмичен срок, ако изпълнението вече е приключило.

4.1. Пуерто ООД си запазва правото да прекрати услугата **наем на автомобил с шофьор** без предупреждение и за сметка на потребителя, ако същия не заплати изцяло стойността на причинените от него повреди и липси по превозното средство.

#### **V. Задължения и отговорности на потребителя**

Потребителят се задължава:

5. Да се отнася грижливо към превозното средство, в което пътува.

5.1 Да уведоми Пуерто при регистриране на заявката за **наем на автомобил с шофьор**, ако възнамерява да пътува с извънреден и извън габаритен багаж / размери над 110 см /, както и ски оборудване, стикове за голф, сърфинг, бордове и др. с цел осигуряване на подходящ размер превозно средство. Дружеството си запазва правото да отмени заявка, ако броят на пътниците и техния багаж не може да се побере при нормални условия в резервирания модел превозно средство, ако по време на резервацията не са описали особеностите за извън габаритен багаж. В тези случаи, потребителят няма право да претендира за обезщетение, ако не е изискал потвърждение от Пуерто или не е описал предварително в резервацията, че резервираното превозно средство е подходящо за броя на пътниците и техния багаж.

5.2. При проблеми с предоставената услуга, потребителят е длъжен незабавно да уведоми Пуерто писмено и на телефоните посочени в резервационния ваучер. Екипът на Пуерто ще направи всичко възможно за разрешаване на проблема по възможно най-добрия начин. Ако потребителят пропусне да информира своевременно при възникване на проблем и не предостави функциониращ телефон за връзка с него, това ще повлияе върху възможностите на екипът на Пуерто да разреши проблема впоследствие, за което Пуерто ООД не носи отговорност.

5.3. Съгласно българското законодателство, деца до 1 година, които тежат по-малко от 13 кг трябва да пътуват в превозно средство в обърнати назад детски столчета за новородени (BABY SEAT). Деца на възраст над 1 година и с тегло над 8 кг трябва да ползват детско столче (CHILD SEAT), а деца с ръст по-малък от 1,50 м и тегло над 17 кг трябва да използват предпазни колани със специална повдигаща седалка (BOOSTER SEAT).

5.4 Пуерто предлага стандартни детски столчета и повдигащи седалки, но препоръчва на потребителя да използва негови лични, за да гарантира максималната безопасност и комфорт на пътуващите деца. Пуерто, не носи отговорност за качеството и правилно

версия 1.0 / 2604.2018

функциониране на детските седалки. От хигиенни съображения и такива за сигурност, Пуерто не предлагат детски столчета за новородени (BABY SEAT).

5.5 Потребителят е длъжен да посочи в онлайн заявката броя и вида детски столчета необходими за неговото пътуване. Пуерто ООД не носи отговорност за забавяния в изпълнението на услугата или за пътници пътуващи в превозното средство без необходимите детски столчета, в случай, че потребителят не е спазил това условие.

5.6. Пуерто ООД и неговите длъжностни лица, директори, сътрудници не носят отговорност за никаква наказателна, специална, индиректна или последваща загуба или щети, за никаква загуба на продукция, загуба на печалба, загуба на приход, загуба на контракт, загуба или щети по/на клиента или репутация, загуба от предявена претенция; за никаква неточност, свързана с уеб страницата [transfers.puerto.bg](http://transfers.puerto.bg) (включително цени); за отдаваните услуги или предлаганите продукти; за никакви щети, загуби или разходи, понесени от потребителя, за които му е потърсена отговорност, или е платил, появили се в резултат или във връзка с използването, невъзможността за използване или закъснение на услугите на Пуерто; или за никаква (персонална) травма, смърт, имотни щети или други (директни, индиректни, специални, последващи или наказателни) щети, загуби или разходи, претърпени или за които на потребителя е потърсена отговорност, или е платено от него, независимо дали се дължат на (законови) действия, грешки, неспазени задължения, (общо) неизпълнение, умишлено престъпление, пропуски, неизпълнение, изопачавания, закононарушение или неизпълнение на преките задължения (пълно или частично) на хотела (неговите служители, директори, агенти, представители или филиални компании); включително за никакво (частично) анулиране, дублиране на резервации, стачка, форсмажорни обстоятелства или някакво друго събитие извън контрола на Пуерто ООД (война, заплаха от война, терористична дейност и нейните последствия или заплахата за такава дейност, размирици, действието на което и да е правителство или други национални или местни органи на реда, индустриална авария, стачка, природно или ядрено бедствие, пожар, неблагоприятни метеорологични условия, пътно-транспортни произшествия и т.н.).

## VI. Заключение разпоредби

6. Настоящите Общи условия са публикувани на уеб страницата [transfers.puerto.bg](http://transfers.puerto.bg) и могат да бъдат изменени от Пуерто ООД по всяко време, като промените се публикуват онлайн и са достъпни за потребителя. За приложими към услугата **наем на автомобил с шофьор** се приемат Общите условия, действали по време на направата на заявката от потребителя.

6.1 Настоящите Общи условия заедно с издадения резервационен ваучер представляват пълното споразумение между Пуерто и потребителя. Чрез маркирането на "Съгласен съм с Общите условия" в онлайн формата на заявката, потребителят потвърждава, че ги е прочел, разбира съдържанието им, съгласен е с тях и официално ги приема.

6.2 Оригиналната българска версия на настоящите Общи условия е преведена на други езици. Преводната версия представлява единствено офис превод, който няма правна стойност. В случай на спор по отношение на съдържанието, приложението или тълкуването на Общите условия или несъответствия и различия между българската и преводната версия на всеки чужд език следва да се прилага българския текст, който е решаващ.

версия 1.0 / 2604.2018

6.3 Кореспонденцията между Пуерто ООД и потребителя се осъществява както следва: за Пуерто ООД на e-mail адрес: [info@puerto.bg](mailto:info@puerto.bg), за потребителя – на електронна поща предоставения от него в заявката e-mail адрес за контакти.

6.4 Съобщение по електронната поща се счита за получено в деня, когато имейла е получен в пощенска кутия на Пуерто или в първия работен ден, ако е съобщението е получено в почивните дни или официален празник.

6.5 Пуерто може да прехвърля изцяло или частично права и задължения, произтичащи от договора за наем в случай на необходимост.

6.6 Всички спорове между страните, свързани с настоящите Общи условия следва да се решават в дух на добра воля и взаимно разбирателство, а ако това се окаже невъзможно спорът се отнася за решаване от Арбитражния съд при БТПП. Приложимо право за решаване на спорове е българското.

Настоящите общи условия влизат в сила от 01.04.2018г.