

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПЪТУВАНЕ С "ТЕММА"

Тези условия защитават Вашите интереси. Моля, прочетете ги внимателно.

1. Резервации, промени, анулиации

- 1.1. Резервация за пътуване по програмите на "ТЕММА" можете да направите в бюрото за продажби на фирмата или чрез упълномощените от нея агенции.
- 1.2. В случаите, когато резервацията е направена в туристическа агенция, всички въпроси, свързани с пътуването, се уреждат само чрез нея.
- 1.3. При подаване на заявка за туристически услуги, Вие трябва да заплатите депозит в размер на 10% от стойността на заявените услуги за всяко лице на възраст над 2 г., ако тя е подадена повече от 14 дни преди датата на заминаването за пътувания в страната (21 дни за пътувания в чужбина), или пълната стойност, ако до деня на заминаването остават по-малко от 14 (21) дни. При резервация на крайноседмични пътувания срокът за заплащане на пълната стойност е 48 часа. В случаите, когато е направена предварителна резервация по телефона, заявката за туристически услуги трябва да бъде попълнена и дължимата сума – платена, не по-късно от края на следващия работен ден.
- 1.4. След потвърждаване на резервацията, между Вас и нашата фирма съществува договор и условията са задължителни и за двете страни. Лицето, което е подало заявката, гарантира пред нас плащането на дължимата сума от свое име и от името и със съгласието на всички други лица, вписани в заявката.
- 1.5. Вие трябва да заплатите разликата между депозита и пълната стойност на пътуването не по-късно от 14 (21) дни преди датата на заминаване. Ако това не бъде направено, "ТЕММА" си запазва правото да анулира резервацията.
- 1.6. Ако желаете да направите промени в потвърдената резервация, моля да ни уведомите незабавно. Ние сме готови да Ви окажем максимално съдействие.
- 1.7. При извършване на промени в направената резервация се заплаща такса в размер на 10.00 лева. Промени, включващи изменение на датата на заминаване, курорта и/или хотела, както и всички имена в резервацията, се смятат за анулиация и нова резервация. В този случай се заплащат посочените в настоящите Условия такси за анулиация.
- 1.8. Ако решите да анулирате потвърдена резервация, това трябва да бъде направено писмено и лично от този, който е подписал заявката за услуги. В този случай от заплатената от Вас сума се удържат следните такси за анулиация:

Дни преди дата на заминаване за пътувания		Такса за анулиация
в чужбина	в страната	
повече от 30 дни	повече от 21 дни	без такси
30 - 21 дни	21 - 14 дни	50 % от депозита
21 - 14 дни	14 - 7 дни	100 % от депозита
14 - 7 дни	7 - 3 дни	70 % от общата сума
по-малко от 7 дни	по-малко от 3 дни	100 % от общата сума

- 1.9. Клиентът се задължава да спазва правилата, наредбите и международните спогодби и други нормативни актове, регулиращи туристическата дейност, на които се подчинява и туроператора и неговите подизпълнители (транспортни фирми, хотелиери, ресторанти, туристически обекти за посещение и др.). Клиентът заявява, че е запознат с правилата, наредбите и международните спогодби и други нормативни актове, регулиращи туристическата дейност в това число нормите, регламентиращи гранично-пропускателния режим и се задължава да репарира всички щети, преки и непряки вреди и пропуснати ползи, които са настъпили за туроператора в следствие на умишлено и/или неумишлено им нарушаване. В числото на вредите са включени и евентуални изплатени от туроператора компенсаци на други клиенти, които имат пряка връзка с поведението на клиента, нарушил цитираните нормативни актове.

2. Нашите задължения към Вас

- 2.1. Ние Ви гарантираме, че ще получите в пълен размер заплатените от Вас услуги по избраната програма. В отделни случаи е възможно поради различни причини (особено в началото и края на сезона) някои съоръжения да бъдат затворени или броят на предоставяните на място услуги да бъде ограничен. Ние ще се стремим да Ви информираме за настъпилите промени преди Вашето заминаване или на място, чрез нашия представител.
- 2.2. Ние Ви гарантираме, че след заплащане на депозита от Ваша страна, цените няма да бъдат увеличавани, а ако нашите цени бъдат в последствие намалени – Вие ще заплатите по-ниска цена.
- 2.3. В случай, че желаете да Ви бъдат предоставени допълнителни услуги, които не са включени в нашите програми, или имате специфични изисквания по отношение на настаняването, храната или други, моля отбележете ги в бланката за резервация. Ние ще направим всичко възможно да Ви помогнем, но не можем безусловно да гарантираме изпълнението на Вашите желания.
- 2.4. В случай, че обстоятелства извън нашия контрол ни принудят да анулираме Вашата резервация, ние ще положим всички усилия да Ви предложим подходяща и приемлива алтернатива. Ако нашите предложения са неприемливи за Вас, ние се задължаваме да възстановим в пълен размер заплатените от Вас суми, което се счита за доброволно и окончателно уреждане на въпроса.
- 2.5. За някои от предлаганите от нас програми са в сила изисквания за минимален брой участници. При приемане на Вашата резервация ние ще Ви информираме за това. В случай, че необходимият минимален брой участници не бъде постигнат, ние си запазваме правото да анулираме пътуването, като се задължаваме да Ви уведомим своевременно и по възможност да Ви предложим пътуване на друга дата. При отсъствие на такава възможност или при отказ от Ваша страна да приемете промяната, заплатената от Вас сума ще бъде възстановена в пълен размер.
- 2.6. Запазваме си правото да внесем малки промени във Вашето пътуване, ако обстоятелства извън нашия контрол наложат това. В изключителни случаи може да се наложат и по-сериозни промени, като например смяна на курорта, настаняване в база от по-ниска категория или промяна в датите на пътуването. Във всеки такъв случай Вие ще бъдете незабавно уведомени и ще можете да изберете между следните алтернативи: а) да приемете налагащите се изменения; б) да закупите друго пътуване от нас и в) да анулирате пътуването срещу пълно възстановяване на заплатената от Вас сума. Ако изберете а) и бъдете настанени в по-ниска категория, ние ще Ви възстановим разликата между заплатената от Вас сума и реалната цена.
- 2.7. Ние поемаме пълна отговорност за допуснатите недостатъци в качеството на предоставяните от нашата фирма услуги, а също и в случаите, когато потвърдените Ви услуги не са предоставени по наша вина.
- 2.8. "ТЕММА" не носи отговорност за услуги (екскурзии, транспорт, забавления), които закупвате индивидуално и не чрез нашия представител на място в съответния курорт (населено място), а също и за промени, анулиации или непредоставяне в пълен обем на заявени услуги, ако причина за това са военни действия, терористични актове, стачки, гражданско неподчинение, природни бедствия, пожар, действия на държавни и други органи или други обстоятелства извън нашия контрол.

- 2.9. Ние не носим отговорност и не възстановяваме суми за изцяло или частично непроведени пътувания поради неявяване на клиент на определените за отпътуване място и време.
- 2.10. В случай, че Вие прекратите своята почивка или екскурзия през времетраенето ѝ по свое желание, всички допълнителни разходи, включително и транспортните, са за Ваша сметка. В този случай не може да имате претенции за връщане на цялата или част от стойността на заявените услуги. При подаване на документи с неверни данни и неспазване на сроковете на плащане от Ваша страна, ние имаме право да анулираме пътуването, удържайки договорените неустойки.
- 2.11. В случай, че по време на организирано от нас пътуване наш клиент нанесе телесни повреди или причини имуществени щети на наши контрагенти, на техния персонал или на трети лица, всички възникнали в резултат на това разходи са за сметка на виновното лице.
- 2.12. Ние не можем да бъдем държани отговорни за настъпили по време на предоставянето на потвърдени от нас услуги смърт, телесни повреди или заболяване на лицата, включени в резервацията, освен в случаите, когато причината за това са небрежни действия на наши служители при изпълнение на служебните им задължения.

3. Застраховки

- 3.1. Ние сме се погрижили да осигурим за Вас специална туристическа застраховка. Тя влиза в сила от определения ден и място на тръгване до деня на Вашето завръщане. Застраховката осигурява покритие в случай на смърт от акутно заболяване, медицински разходи във връзка със злополука или акутно заболяване, репатриране, доказана загуба на багаж, спасителни разходи и гражданска отговорност за щети, причинени на трети лица. Застраховката се сключва при изрично заявяване от Ваша страна. В случай, че изберете друг вариант на застраховка, Вие се задължавате да носите копие от застрахователната полица по време на пътуването с "ТЕММА" и да я предоставите при необходимост.
- 3.2. При закупуване на пътуване от бюрото за продажби на "ТЕММА" Вие можете да сключите и допълнителна индивидуална застраховка.

4. Рекламии

- 4.1. Всички рекламации, свързани с качеството на заплатените от Вас услуги, трябва да бъдат предадени на място пред нашите представители или пред съответната обслужваща фирма с оглед отстраняване на слабостите. Ако това се окаже невъзможно, Вие трябва да изискате от нашите представители съставяне на протокол и в срок от 7 дни след завръщането си да представите писмена рекламация принас или в съответната агенция. Ние се задължаваме, след извършване на необходимите проверки, да Ви предоставим нашето писмено становище в срок от 30 дни от датата на постъпване на рекламацията.
- 4.2. Възстановяване на суми за услуги, неизползвани изцяло или частично по наша или на наши контрагенти вина, се извършва само срещу представяне на издадените от нас или наши агенти потвърдени документи (билети, ваучери и др.) със съответно нанесени и заверени от нашите представители поправки или анулиации.
- 4.3. Суми за заявени, но неизползвани изцяло или частично по вина на клиента услуги не се възстановяват.
- 4.4. Всички спорни въпроси във връзка с настоящия договор, по който двете страни не постигнат съгласие ще се решават в съответствие със законодателството на Република България.

5. Допълнителни условия за пътуване в чужбина

- 5.1. Организираните от "ТЕММА" пътувания са единствено с цел туризъм, освен ако в нашите писмени материали изрично не е посочено друго. Поради това, ние не поемаме отговорност за каквито и да било разходи, възникнали в резултат на използване на нашите програми с цел емиграция или бизнес.
- 5.2. В случаите, когато в нашите каталози, листовки или други писмени материали са посочени цени във валута, заплащането става по левовата им равностойност, изчислена по централен курс за БНБ за съответната валута в деня на плащане на пълната стойност на пътуването.
- 5.3. В повечето случаи ние ще можем да Ви окажем пълно съдействие при уреждането на необходимите за съответното пътуване визови формалности. В зависимост от нормативната уредба на отделните държави, понякога може да се наложи Вие самостоятелно да извършите това. Ние се задължаваме да Ви информираме за необходимите във всеки конкретен случай документи.
- 5.4. Осигуряването на валиден задграничен паспорт и всички други документи, изисквани от законодателството на съответната държава, е Ваше задължение. Ние не можем да поемем отговорност за принудителни анулиации на пътувания поради нередовни, неправилно попълнени или липсващи документи. При отказ за издаване на виза заплатената такса не се възстановява.
- 5.5. Всички разходи за административни такси, допълнителен престой, транспорт и други, възникнали в резултат на загубване или унищожаване на задграничен паспорт по време на пътувания в чужбина са за сметка на съответния турист.
- 5.6. При групово пътуване в чужбина в сила е законовия режим на пътуване на "затворени врати". С подписването на настоящия договор Вие се съгласявате да преминавате всички гранични пунктове по програмата заедно с организираната група. В случай, че се отделите от групата, независимо по какви причини, и поради тази причина на ТЕММА се наложат санкции за неизправност като туроператор и/или превозвач, Вие се съгласявате да поемете всички финансови вреди, наложени на ТЕММА по този случай.

6. Защита на личните данни.

- 6.1. С подписване на настоящия договор, Вие декларирате своето изрично съгласие личните данни, предоставени от Вас да бъдат използвани за нуждите за осъществяване на резервираните и платени от Вас туристически продукти и услуги.
- 6.2. ТЕММА е регистриран администратор на лични данни и декларираме, че личните данни, предоставени от Вас, ще бъдат съхранявани и използвани, според изискванията на Закона за защита на личните данни и информацията, подадена от ТУРОПЕРАТОРА в Комисията за защита на личните данни. Личните данни, предоставени от Вас по този договор, ще бъдат използвани само и единствено по предназначение – в процеса на осъществяване на резервираните и платени от Вас туристически продукти и услуги

7. Други условия

- 7.1. Горните условия са валидни за всички организирани от "ТЕММА" пътувания, освен когато в издадените каталози, листовки или други писмени материали не е посочено друго.
- 7.2. Служителите на нашите бюра, както и упълномощените от нас туристически агенции са задължени при необходимост да Ви разяснят условията за пътуване, които са в сила за дадената програма.