

**ОБЩИ УСЛОВИЯ
КЪМ ДОГОВОР ЗА ОРГАНИЗИРАНИ ТУРИСТИЧЕСКИ УСЛУГИ С
ОБЩА ЦЕНА С ТЕММА**

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

1. Резервации, промени, анулиции

- 1.1. Резервация за пътуване по програмите на "ТЕММА" ЕООД, наричано по-долу ТЕММА, можете да направите в бюрата 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 получаване на резервация от страна на Клиента, ТЕММА има право в срок до 48 часа да потвърди резервацията или да предложи алтернативни възможности в случай на изчерпани свободни места.
- 1.4. Постъпила резервация в ТЕММА се пази в рамките на 72 часа и се счита за валидна след потвърждаване от страна на ТЕММА и внасяне на депозит от страна на Клиента съгласно условията на офертата.
- 1.5. Плащането се извършва в лева, в брой или по банков път и съобразно официалния фиксинг на БНБ в деня на плащането. Ако не е упоменато друго, в това число и на интернет страницата на ТЕММА, съответно в конкретната оферта или предварителната информация за организирано туристическо пътуване, представена на Клиента преди обвързването му с договора, размерът на депозита, дължим от Клиента за всяко лице над 2 г. е в размер на 30% (тридесет процента) от общата цена на туристическия пакет, когато той не е обвързан с въздушен транспорт. Ако не е указано друго в конкретната оферта или предварителната информация за пътуването, в случай че организираното пътуване е обвързано с покупка на самолетен билет, минималният размер на депозита по подразбиране е 50% (петдесет процента) от цената на пътуването, но по-малко от реалната стойност на самолетния билет. Клиентът внася депозита в момента на подписването на договора, освен ако в предварителната информация не е упоменат друг срок, в това число и на интернет страницата на ТЕММА.
- 1.6. Окончателното плащане на туристическите услуги се извършва не по-късно от 30 (тридесет) дни преди началната дата на туристическите услуги, освен ако в предварителната информация не е упоменат друг срок, в това число и на интернет страницата на ТЕММА.
- 1.7. Резервациите по програми за Ранно записване, промоции и Last Minute са валидни само при направена и заплатена резервация по обявените в конкретната оферта или предварителна информация срокове и условия за всяка пакетна програма или хотелска резервация.
- 1.8. След потвърждаване на резервацията, между Клиента и ТЕММА съществува договор и условията са задължителни и за двете страни. Лицето, което е подало заявката и подписало договора, гарантира пред ТЕММА плащането на дължимата сума от свое име и от името и със съгласието на всички други лица, вписани в заявката и договора.
- 1.9. Клиентът трябва да заплати разликата между депозита и пълната стойност на организирано пътуване с обща цена не по-късно от 14 дни преди датата на заминаване, когато договорът е за пътуване в страната и не по-късно от 30 дни преди датата на заминаване, когато договорът е за пътуване в чужбина. Посочените срокове за заплащане на остатъка от сумата са валидни с изключение на случаите, когато в конкретната оферта или предварителната информация за туристическите услуги не е упоменат друг срок, в това число и на интернет страницата на ТЕММА. Ако това не бъде направено, ТЕММА си запазва правото да анулира резервацията.
- 1.10. Ако Клиентът желае да направи промяна в потвърдена вече резервация, Клиентът се ангажира незабавно да уведоми ТЕММА, която от своя страна ще положи максимални усилия и съдействие за осъществяване на исканата промяна.
- 1.11. При извършване на промени в направената резервация, ТЕММА има право да начисли такса в размер, зависещ от услугите, включени в пакета и превишаващ реалните разходи по промяната на резервацията. За всяка промяна в резервация за организирано пътуване след първоначалното записване Клиентът дължи такса в размер на 30 лв за пътуване в чужбина и 10 лв за пътуване в страната.
- 1.12. Промени, включващи изменение на датата на заминаване, курорта и/или хотела, както и всички имена в резервацията, се смятат за анулиция и нова резервация. В този случай се заплащат посочените в настоящите Условия такси за анулиция.
- 1.13. Ако Клиентът реши да анулира потвърдена резервация, това следва да бъде направено лично от този, който е подписал заявката и/или договора за услуги, и да бъде в писмен вариант (препоръчано писмо на хартиен носител или електронно писмо с обратна разписка за получаване). В този случай, освен ако в конкретната оферта или предварителната информация за организираното пътуване не е

упоменат друг срок, в това число и на интернет страницата на ТЕММА, от заплатената от Клиента сума се удържат следните такси за анулиция:

ОРГАНИЗИРАНО ПЪТУВАНЕ С ОБЩА ЦЕНА		
Дни след датата на резервация и заплащане на депозит		Такса за анулиция
до 3 дни		без такси
Дни преди датата на заминаване за пътувания		
в чужбина	в страната	
повече от 60 дни	повече от 20 дни	40 лв за чужбина, 20 лв за страната
59-30 дни	19-14 дни	100% от депозита
29-20 дни	13-7 дни	50% от общата сума
19-14 дни	6-3 дни	80% от общата сума
по-малко от 14 дни	по-малко от 3 дни	100% от общата сума

При пътуване в страната или чужбина при направена резервация с включени отстъпки за Ранно записване и отказ на Клиента след изтичане на 3-дневния срок от датата на резервация, Клиентът дължи неустойка в размер на 100% от внесената сума съгласно условията на хотела (или хотелите) за настаяване по програмата, с изключение на случаите, при които в конкретната оферта или предварителната резервация за организираното пътуване не е посочено друго.

- 1.14. ТЕММА има право да не изпълни задълженията си по договора, без да носи никаква отговорност, ако Клиентът не извърши плащания в установените срокове и по този начин прояви недобросъвестност при изпълнение на своите задължения по договора. Ако Клиентът е внесъл депозит, но не е извършил в установените срокове плащанията до пълния обем на общата цена на договорените туристически услуги, депозитът не подлежи на възстановяване.
- 1.15. Клиентът има право да прекрати договора преди започване на изпълнението на туристическия пакет, без да заплаща никаква такса за прекратяване, в случай на непреодолими и извънредни обстоятелства, настъпили или случващи се в мястото на дестинацията или в непосредствена близост до него, които засягат значително изпълнението за туристическия пакет. Клиентът има право на пълно възстановяване на всички направени плащания за туристическия пакет след приспадане на извършените фактически разходи (платени страхове, глоби за билети, визови такси и други), като тези разходи се удостоверяват. В тези случаи Клиентът няма право на допълнително обезщетение. Това право Клиентът може да реализира, ако официалният удостоверятелен орган на съответната държава, крайна или частична дестинация по организираното пътуване, декларира със съответния официален документ наличието на непреодолимите и извънредни обстоятелства.
- 1.16. В случай, че Клиентът прекрати или удължи своята почивка или организирано пътуване през времетраенето и/му по свое желание, в резултат на свои лични причини и собствено решение, всички допълнителни разходи, включително и транспортните са за негова сметка. В този случай Клиентът не може да има претенции за връщане на част от стойността на заявените услуги по договора.
- 1.17. При установяване на подаване на документи с неверни данни и неспазване на сроковете от страна на Клиента, ТЕММА има право да анулира пътуването, удържайки като неустойка 100 % от платените суми по договора.
- 1.18. Клиентът има право, включително и по програми с намаления за Ранни записвания, да прехвърли сключения от него договор за туристически услуги на друго лице, което отговаря на всички изисквания, приложими към договора, само след като е отправил писмено предизвестие до ТЕММА (препоръчано писмо на хартиен носител или електронно писмо с обратна разписка за получаване) в срок не по-късно от 7 дни преди започване на изпълнението на туристическия пакет. Лицето, което прехвърля, и лицето, на което се прехвърля договора за туристически пакет, са солидарно отговорни за заплащане на оставащата част от сумата по договора, ако има такава, както и на всички допълнителни такси и други допълнителни разходи, произтичащи от прехвърлянето. Преди прехвърлянето на договора, ТЕММА информира лицето, което прехвърля туристическия пакет, за действителните си разходи във връзка с прехвърлянето на договора. Клиентът има същите права и при промяна на датата на пътуване. Преди промяната на датата на пътуване, ТЕММА информира титуляра по договора за действителните си разходи във връзка с промяната. При неспазване на посочения срок, съответно след изтичане на същия, смяната на датата на пътуване или преотстъпване правата на трето лице се приемат за анулиция и сключване на нова резервация и се заплащат

- от Клиента, съгласно валидните в момента на промяната цени и условия за конкретната оферта.
- 1.19. Клиентът се задължава да спазва законите на страната, за която пътува, правилата, наредбите и международните спогодби и други нормативни актове, регулиращи туристическата дейност, на които се подчинява и туроператора и неговите подизпълнители (транспортни фирми, хотелиери, ресторантьори, 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 непосредствени вреди и пропуснати ползи, които са настъпили за ТЕММА в следствие на умишлено и/или неумишленото им нарушаване. В числото на вредите са включени и евентуални изплатени от ТЕММА компенсации на други клиенти, които имат пряка връзка с поведението на клиента, нарушил цитираните нормативни актове.
- 1.20. Клиентът се задължава да премине съответна профилактика съгласно международните медицински изисквания, когато възнамерява да извърши пътуване и/или престой в страни с повишен риск от инфекциозни заболявания съгласно препоръките на здравните власти на съответната страна и Министерството на здравеопазването на България.
- 1.21. Непълнолетни лица, пътуващи в чужбина само с един родител или без родители, при излизане от България, представят на граничните власти освен международен паспорт, нотариално заверена декларация от единия или от двамата липсващи родители за съгласие за пътуване на лицето зад граница. Граничните власти може да поискат и копие от декларацията.
- 1.22. При различие във фамилните имена на децата и пътуващите родители, пред граничните власти се представят освен международните паспорти и акт за раждане на децата. Граничните власти може да поискат и копие от акта за раждане.
- 2. Задължения на ТЕММА към Клиента**
- 2.1. ТЕММА гарантира, че Клиентът ще получи в пълен размер заплатените от нея/него услуги по избраната програма и договора. 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. ТЕММА ще положи всички усилия да информира своевременно Клиента за настъпилите промени преди датата на заминаване или на място, чрез упълномощен представител на ТЕММА.
- 2.2. ТЕММА предоставя на Клиента своевременно, преди започване на изпълнението на туристическия пакет, необходимите документи за ползване на туристическите услуги, включени в пакета, като разписки, ваучери, билети и други, както и информация за часовете на пътуване по разписание и – когато това е приложимо – информация за качване на борда на превозното средство, както и за часовете на разписание на междинни спирания, транспортни връзки и пристигането. Крайният срок за предоставяне на документите за ползване на туристическите услуги е 24 часа преди началото на организираното пътуване.
- 2.3. Точният час и място на отпътуване за краткосрочно (до 4 денонощия) организираното пътуване от България, регистрационен номер на автобуса, връзка със съпровождащия представител от страна на ТЕММА и други, се потвърждават не по-рано от 24 часа преди отпътуване. За организирани пътувания с включени нощувки на принципа "No Name Hotel" (т.е. без гаранция за настаняване в конкретен хотел, но с гаранция за настаняване в хотел със съответната категория по договор), името на хотела се потвърждава не по-рано от 24 часа преди отпътуване.
- 2.4. Когато организираното пътуване е с автобус, настаняването в превозното средство се извършва според реда на записване. ТЕММА си запазва правото да променя местата за настаняване на пътниците в превозно средство с цел настаняване на майки с деца, бременни жени, възрастни хора, хора с увреждания и в неравностойно състояние, както и при наличие на други подобни обективни причини.
- 2.5. След сключване на договора за туристически услуги увеличението на пакетната цена е възможно при условие, че ТЕММА е уведомила Клиента писмено, включително и на предоставения електронен адрес за кореспонденция, но не по-късно от 20 дни преди датата на пътуването при наличието на една от следните причини:
- а) промяна в цената на превоза на пътници, което е в следствие на промяна в цената на горивото или други източници на енергия;
- б) промяна в размера на данъците и таксите върху сключените в договора туристически услуги, наложени от трета страна, която не участва пряко в изпълнението на туристическия пакет, включително туристически такси, такси за кацане или такси за отвеждане към или слизане от борда на пристанища и летища, или обменни курсове, отнасящи се за туристическия пакет.
- 2.5.1. Цената на организираното пътуване може да се увеличава по начин, съответстващ на всяко увеличение на действителните разходи, настъпило след сключване на договора до започване на изпълнението на туристическия пакет. Когато увеличението на цената по надхвърля 8% от общата цена туристическия пакет, в срок не по-късно от 7 дни, считано от датата на уведомлението, Клиентът има право
- а) да приеме предложената промяна или
- б) да прекрати договора без да заплаща такса за прекратяване на същия.
- В случай, че използва правото си за прекратяване, Клиентът има право да приеме туристически пакет-заместител със същото или по-високо качество, ако ТЕММА предлага такъв.
- 2.5.2. За да се избегне съмнение, в случай, че Клиентът е получил надлежно уведомлението за увеличението на пакетната цена по смисъла на договора, включително и на посочения от него електронен адрес за кореспонденция, но не е възразил в указания срок и съответно не е уведомил ТЕММА кое от посочените свои права ползва, страните приемат, че Клиентът е съгласен с извършената промяна, като Клиентът се задължава да заплати разликата на ТЕММА, ако има такава.
- 2.5.3. В случай на прекратяване на договора по ал. 12, Клиентът има правата по чл.88, ал.6 от Закона за туризма.
- 2.6. Цената на организираното пътуване може да се намалява по начин, съответстващ на всяко намаление на действителните разходи, настъпило след сключване на договора до започване на изпълнението на туристическия пакет. В случай на намаление на цената ТЕММА има право да приспадне направените от него административни разходи от сумата, която ще възстанови на пътуващия и представляваща реални административни разходи.
- 2.7. В случай, че обстоятелства извън контрола на ТЕММА ни принудят да анулираме резервация на Клиента, ТЕММА ще положи всички усилия да предложи подходяща и приемлива алтернатива. Ако предложението на ТЕММА са неприемливи за Клиента, ТЕММА се задължава да възстанови в пълен размер заплатените от Клиента суми, което се счита за доброволно и окончателно уреждане на въпроса.
- 2.8. За някои от предлаганите от ТЕММА програми са в сила изисквания за минимален брой участници, посочен в конкретната оферта или в предварителната информация за организираното пътуване. ТЕММА има право да отмени пътуването, ако не е набран необходимия минимален брой участници или ако отмяната се дължи на непреодолима сила, като уведоми Клиента своевременно. В тези случаи ТЕММА не носи отговорност за неизпълнението на договора и предлага на Клиента друга дата на пътуване или друга туристическа услуга. При отсъствие на такава възможност или при отказ на Клиента да приеме промяната, ТЕММА връща на Клиента всички платени суми без тази част от тях за извършените фактически разходи (платени застраховки, глоби за билети, визови такси и други), като тези разходи се удостоверяват.
- 2.9. В случай, че Клиентът желае да му бъдат предоставени допълнителни услуги, които не са включени в пакетните програми, или има специфични изисквания по отношение на настаняване, изхранване или други, е необходимо те да бъдат отбелязани в договора. ТЕММА ще положи усилия да изпълни желанията на Клиента, но не може безусловно да гарантира изпълнението им.
- 2.10. При организирани пътувания ТЕММА си запазва правото да внася несъществени промени в програмата на пътуването. В изключителни случаи може да се наложат и по-съществени промени, като например смяна на курорта, настаняване в база от по-ниска категория или промяна в датите на пътуването. Във всеки такъв случай Клиентът ще бъде незабавно уведомен и има право да избере между следните алтернативи:
- а) да приеме налагащите се изменения;
- б) да закупи друго пътуване от ТЕММА и
- в) да анулира пътуването, като ТЕММА връща на клиента всички платени суми без тази част от тях за извършените фактически разходи (платени застраховки, глоби за билети, визови такси и други), като тези разходи се удостоверяват.
- Ако Клиентът избере а) и бъде настанен в по-ниска категория, ТЕММА ще възстанови разликата между заплатената от Клиента по договор сума и реалната цена.
- 2.11. ТЕММА поема пълна отговорност за допуснатите недостатъци в качеството на предоставяните от нея услуги, а също и в случаите, когато потвърдените на Клиента услуги не са предоставени по вина на ТЕММА.
- 2.12. ТЕММА не носи отговорност за услуги (екскурзии, транспорт, забавления и други), които Клиентът закупува индивидуално и не

- чрез упълномощен представител на ТЕММА на място в съответния курорт или населено място. ТЕММА не възмездява и не компенсира Клиенти за разходи извън туристическия пакет по договора. ТЕММА не поема разходи, свързани с консумацията на храни и напитки извън услугите, посочени в договора.
- 2.13. ТЕММА не носи отговорност за промени, анулиции 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 контрол на ТЕММА.
- 2.14. ТЕММА не носи отговорност и не възстановява суми за изцяло или частично непроведени пътувания поради неявяване на клиент на определените за отпътуване място и време в началото или по време на организираното пътуване. ТЕММА не носи отговорност, не възмездява и не компенсира Клиенти, които са се отказали от консумация на отделни услуги ли по свое желание са се отклонили от програмата и по тази причина са пропуснали едни или други услуги.
- 2.15. ТЕММА си запазва правото да промени превозвача (сухопътен, воден или въздушен транспорт) с други при настъпване на причини, които правят невъзможно или нецелесъобразно посочения в договора превозвач или авиокомпания да изпълни задълженията си.
- 2.16. ТЕММА си запазва правото да извърши замяна на хотел с такъв от същата или по-висока категория, със същата или близка локация без промяна на общата цена, заплатена от Клиента, в случаите на дублирана резервация, затваряне на съответния хотел или нежелание в последния момент на хотела да приеме туристите.
- 2.17. ТЕММА не носи отговорност пред Клиента за съхранение на личния багаж, пари, ценности, документи и други, включително оставени в хотелска стая, както за загубен, откраднат или забравен багаж по време на пътуването, престой в хотел или посещение на туристически обект по време на организираните пътувания и почивки. В подобни случаи ТЕММА лично или чрез нейни контрагенти съдейства на потърпевшия до степен, при която не се нарушава туристическата програма или комфорта на цялата група. Всички разходки, свързани с издирването и доставянето до определен адрес на загубен, откраднат или забравен багаж, както и възстановяване на лични документи, по време на пътуването, са за сметка на Клиента.
- 2.18. В случай, че по време на организирано от ТЕММА пътуване клиент на ТЕММА нанесе телесни повреди или причини имуществени щети на контрагенти на ТЕММА, на техния персонал или на трети лица, всички възникнали в резултат на това разходи са за сметка на виновното лице. В този случай ТЕММА ще окаже на място съдействие на виновното лице до изясняване на случая, но без това да пречи на провеждането на пътуването или за сметка на качеството на времето на останалите клиенти.
- 2.19. ТЕММА и местните партньорски фирми могат да оказват съдействие в случай на нужда от медицинска помощ, но не носят отговорност при неспазване на общите условия на застрахователя от страна на потребителя, в случай че има сключена застраховка чрез посредничеството на ТЕММА.
- 2.20. ТЕММА не може да бъде държана отговорна за настъпили по време на предоставянето на туристически услуги от ТЕММА смърт, телесни повреди или заболяване на лицата, включени в резервацията, освен в случаите, когато причина за това са небрежни действия на служителите на ТЕММА при изпълнение на служебните им задължения.
- 2.21. ТЕММА не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение или неточно изпълнение на договора, ако причините за това се дължат:
- а) на Клиента,
 - б) на действия на трето лице, несвързано с договора, които не могат да се предвидят или избегнат,
 - в) непреодолима сила или събитие, което не може да бъде предвидено или избегнато от страна на ТЕММА и нейните контрагенти при добросъвестно изпълнение на задълженията им. Като непреодолима сила или събитие по време на пътуването или непосредствено преди него, се счита явление, което не може да се предвиди или избегне, от страна на ТЕММА или нейните контрагенти при добросъвестно изпълнение на техните задължения. В тези случаи ТЕММА си запазва правото на разместване на елементи и промени в програмата и на действия според конкретно възникналата ситуация, без да носи отговорност и да дължи неустойка за това. По време на пътуването като такива се считат влошени метеорологични условия, усложнена обстановка по пътищата, забавяне на граничните пунктове, оказване на помощ на турист, национални и религиозни празници, масови обществени мероприятия, стачки, военни конфликти, и ограничения, природни бедствия, промяна на работно време на музеи и обекти, техническа авария или проблем с превозното средство по време на път и други изключителни обстоятелства. ТЕММА се задължава да възстанови на Клиента сума, равностойна на възстановената от

партниращия контрагент (туроператор, хотелиер, музей и др.), в срок от 20 работни дни, считано от датата на получаването ѝ.

- 2.22. ТЕММА не носи отговорност и не дължи връщане на заплатената по договор цена за туристическите услуги при отказ на граничните служби да допуснат влизане на Клиента на територията на съответната държава.

3. Отстъпки и намаления

- 3.1. Отстъпките с включени отстъпки по програми за Ранно записване, промоции и Last Minute са валидни само при направена и заплатена резервация по обявените за всяка пакетна програма или хотелска резервация според посочените срокове и условия в офертата или предварителната информация за организираното пътуване.
- 3.2. Отстъпките за деца по организирани туристически пътувания с нощувки са валидни при настаняване на децата в посочената възраст с двама възрастни в стая, освен в случаите, когато в офертата или предварителната информация за организираното пътуване не са посочени други опции със съответните цени.

4. Хотелско настаняване

- 4.1. При настаняване в стаи тип тройни или двойни с допълнително легло не се гарантират стаи с 3 редовни легла. Трети възрастен или деца се настаняват в стандартно легло, само ако се направи заявка и доплащане за настаняване във фамилна стая или апартамент.
- 4.2. При стандартни оферти за организирано пътуване при настаняване на 2 възрастни с 1 или 2 деца, третото и четвъртото легло винаги са допълнителни, тип разтегателни.
- 4.3. При резервация на почивки, стаи с изглед към морето, се гарантират само в хотелите, в които има обявено доплащане за такъв тип стая.
- 4.4. При резервация на почивки, стаи тип Промо или Икономична са с по-ниска цена, различни от стандартните стаи. Възможно е те да са с по-малък размер, с крайно местоположение на територията на хотела, на приземен етаж, без балкон или тераса, с по-малка баня и/или различно обзавеждане. При резервация на подобен тип стая, Клиентът предварително се съгласява за наличието на различия в сравнение със стандартните хотелски стаи.
- 4.5. При организирани пътувания и почивки настаняването в хотелите е след 14.00 часа, а освобождаването на стаите е до 12.00 часа в деня на отпътуване, освен ако в офертата не е посочено друго.
- 4.6. При резервация на почивки, в деня на пристигане преди 14.00 часа и в деня на напускане след 12.00 часа всички услуги в хотела се ползват срещу заплащане, включително храни и напитки. Броят на храненията в хотелите съответства на броя на резервираните нощувки (т.е. при резервация за 3 нощувки се ползват 3 закуски, 3 вечери или 3 броя обеда и междинни хранения, ако резервацията за хотела е по система на All Inclusive или Пълен пансион).
- 4.7. Всеки хотел определя индивидуално цените и условията за ползване на допълнителните услуги на територията на хотелския комплекс.
- 4.8. Концепциите All Inclusive, Ultra All Inclusive, High Class All Inclusive и други подобни се определят индивидуално от всеки хотел и не гарантират наличието на определени видове храни, напитки и услуги.

5. Застраховки

- 5.1. ТЕММА предлага на Клиента сключване на туристическа застраховка по време на организираните пътувания и почивки. В офертата е посочено изрично дали стойността на тази застраховка е включена в пакетната цена на организираното пътуване.
- 5.1.1 Застраховката се сключва при изрично заявяване от страна на Клиента.
- 5.1.2 В случай, че Клиентът избере друг вариант на застраховка, Клиентът се задължава да носи копие от застрахователната полица по време на организираното пътуване с ТЕММА и да я предостави при необходимост.
- 5.1.3 Застраховката влиза в сила от определения ден и място на тръгване до деня на Вашето завръщане. Тя осигурява покритие в случай на смърт от акутно заболяване, медицински разноски във връзка със злополука или акутно заболяване, репатриране, доказана загуба на багаж, спасителни разноски и гражданска отговорност за щети, причинени на трети лица, според условията на застрахователя.
- 5.1.4 При организирани групови пътувания туристическата застраховка е групова и по време на пътуване полицата се съхранява от водача или екскурзовода на групата, представител на ТЕММА, който е длъжен да предостави необходимата за Клиента информация от нея при поискване – за справка или в случай на застрахователно събитие.
- 5.2. При закупуване на пътуване от бюрата за продажби на ТЕММА Клиентът може да сключи и допълнителна индивидуална застраховка, която да бъде с различни покрития или застрахователни премии.

5.3. ТЕММА предлага на Клиента сключването на застраховка "Отмяна на пътуване". Тя може да бъде сключена за организирано пътуване, почивка със собствен транспорт и/или самолетен билет. Сключва се до 3 работни дни от датата на подписване на договора за туристически услуги, при условие, че е извършено първо плащане по договора. Стойността на застраховка "Отмяна на пътуване" зависи от цената на закупения пакет, възрастта на застрахованите лица и срока за анулация.

6. Рекламации

6.1. Всички рекламации, свързани с качеството на заплатените от Клиента услуги, трябва да бъдат предявени на място пред представители на ТЕММА или пред съответната обслужваща фирма с оглед отстраняване на слабостите. Ако това се окаже невъзможно, Клиентът трябва да изиска от упълномощен представител на ТЕММА на място съставяне на протокол и в срок от 7 дни след завръщането си да представи писмена рекламация пред ТЕММА или в съответната туристическа агенция, където е сключил договора. ТЕММА се задължава след извършване на необходимите проверки да предостави писмено становище в срок от 30 дни от датата на постъпване на рекламацията.

6.2. Възстановяване на суми за услуги, неизползвани изцяло или частично по вина на ТЕММА или нейни контрагенти, се извършва само срещу представяне на издадените от ТЕММА или нейни агенти потвърдителни документи (билети, ваучери и др.) със съответно нанесени и заверени от упълномощени представители на ТЕММА поправки или анулации.

6.3. Суми за заявени, но неизползвани изцяло или частично по вина на Клиента услуги не се възстановяват.

6.4. Всички спорни въпроси във връзка с договора, по който двете страни не постигнат съгласие, ще се решават в съответствие със законодателството на Република България.

7. Допълнителни условия за пътуване в чужбина

7.1. 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.

7.2. В случаите, когато в каталозите, листовките или други писмени материали на ТЕММА са посочени цени във валута, заплащането става по левовата им равностойност, изчислена по централен курс за БНБ за съответната валута в деня на заплащане на пълната стойност на пътуването.

7.3. За пътувания в държави, за които се изискват визи, ТЕММА се ангажира да предостави на Клиента информация за приблизителното получаване на визи и информация относно здравните изисквания на избраната държава за пътуване, приложими към български граждани. В повечето случаи ТЕММА ще окаже пълно съдействие при уреждането на необходимите за съответното пътуване визови формалности. В зависимост от нормативната уредба на отделните държави, понякога може да се наложи Клиентът самостоятелно да извърши това. ТЕММА се задължава да информира Клиента за необходимите във всеки конкретен случай документи.

7.4. Осигуряването на валиден задграничен паспорт и всички други документи, изисквани от законодателството на съответната държава, е задължение на Клиента. ТЕММА не поема отговорност за принудителни анулации на пътувания поради нередовни, неправилно попълнени или липсващи документи. При отказ за издаване на виза заплатената такса не се възстановява.

7.5. 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.

7.6. При групово пътуване в чужбина в сила е законовия режим на пътуване на "затворени врати". С подписването на договора Клиентът се съгласява да премине всички гранични пунктове по програмата заедно с организираната група. В случай, че се отдели 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, понесени от ТЕММА по този случай.

7.7. Когато отговорността на контрагентите на ТЕММА за вреди, причинени от неизпълнението на услугите, е ограничена от международни договори, ратифицирани, обнародвани в "Държавен вестник" и влезли в сила за Република България, отговорността на ТЕММА като туроператор е в рамките на тези ограничения.

8. Защита на личните данни.

8.1. С подписване на договора, Клиентът декларира своето изрично съгласие личните данни, предоставени от нея/него да бъдат използвани за нуждите за осъществяване на резервираните и платени от Клиента туристически продукти и услуги.

8.2. ТЕММА е регистриран администратор на лични данни и декларираме, че личните данни, предоставени от Клиента, ще бъдат съхранявани и използвани, според изискванията на Закона за защита на личните данни и информацията, подадена от ТЕММА в Комисията за защита на личните данни. Личните данни, предоставени от Клиента по договор, ще бъдат използвани само и единствено по предназначение – в процеса на осъществяване на резервираните и платени от Клиента туристически продукти и услуги

9. Други условия

9.1. Горните условия са валидни за всички организирани от ТЕММА пътувания, освен когато в издадените каталози, листовки или други писмени материали не е посочено друго.

9.2. Служителите на бюрата на ТЕММА, както и упълномощените туристически агенции са задължени при необходимост да разяснят на Клиента условията за пътуване, които са в сила за дадената програма.

9.3. Договорът за организирано пътуване с ТЕММА може да бъде сключен и в електронна форма, когато касае предложение, публикувано на интернет страницата на ТЕММА или наш туристически агент, чрез поставяне на отметка в поле "Приемам общите условия и съдържанието на договора за туристически пакет" и при спазване на съответните изисквания на Закона за електронната търговия и на Закона за защита на потребителите.

9.4. В случай на установяване на пълна или частична недействителност на отделни клаузи от настоящите Общи условия за организирано пътуване с обща цена с ТЕММА, то това не се отнася до действителността на останалите клаузи. Недействителната клауза следва да бъде заместена с такава, която в най-голяма степен се доближава до икономическата цел на недействителната клауза и е валидна.

9.5. За всички неуредени в настоящия и настоящите Общи условия към него въпроси се прилагат разпоредбите на действащото законодателство на Република България, като при противоречие предимство имат разпоредбите на Закона за туризма и подзаконовите нормативни актове, с които са съгласувани клаузите по договора.

За ТЕММА: _____
(подпис, печат)

За Клиента: _____
(име, подпис)

Приложение № 1

към чл. 82, ал. 1 (Ново - ДВ, бр. 37 от 2018 г., в сила от 01.07.2018 г.)
Стандартен формуляр за предоставяне на информация
във връзка с договори за туристически пакети, когато е възможно
използването на хиперлинкове

1. Туроператор по настоящия туристически пакет, отговорен за изработката и качеството му – “ТЕММА” ЕООД, гр. Бургас, бизнес център “Сън Сити”, к. “Славейков” 126-А, регистрирано по Закона за търговския регистър с ЕИК 102636394, представявано от Управителя си С. Тодоров, с удостоверение за регистрация за туроператорска дейност №04102, телефон 0887.979654, електронен адрес info@temma.bg.
2. Предлаганата комбинация от туристически услуги представлява туристически пакет по смисъла на Директивата (ЕС) 2015/2302.
3. Поради тази причина ще се ползвате от всички гарантирани в ЕС права, които се прилагат за туристически пакети. ТЕММА ЕООД ще носи пълна отговорност за точното изпълнение на туристическия пакет като цяло.
4. В съответствие със законите изисквания ТЕММА ЕООД е предприело необходимите защитни мерки за възстановяване на Вашите плащания и ако в туристическия пакет е включен транспорт – за осигуряване на Вашето репатриране в случай на несъстоятелност.
5. По-подробна информация за основните права по Директива (ЕС) 2015/2302 може да намерите на следния интернет адрес:
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>

На посочения интернет адрес пътуващият ще получи следната информация:
Основни права съгласно Директива (ЕС) 2015/2302:

1. Пътуващите ще получат цялата основна информация за туристическия пакет преди сключването на договора за туристически пакет.
2. Винаги има поне един търговец, който отговаря за точното изпълнение на всички туристически услуги, включени в договора.
3. На пътуващите се предоставя телефонен номер за спешни повиквания или данни на звено за контакт, чрез което могат да се свържат с туроператора или с туристическия агент.
4. Пътуващите могат да прехвърлят туристическия пакет на друго лице след предизвестие в разумен срок и евентуално заплащане на допълнителните разходи.
5. Цената на туристическия пакет може да се увеличава единствено при нарастване на специфични разходи (например цените на горивото), ако това е изрично предвидено в договора, и във всеки случай не по-късно от 20 дни преди започване на изпълнението на туристическия пакет. Когато увеличението на цената надвишава 8 на сто от цената на туристическия пакет, пътуващият може да прекрати договора. Когато туроператорът си запази правото да увеличава цената, пътуващият има право на намаление на цената, ако има намаление на съответните разходи.
6. Пътуващите могат да прекратят договора, без да заплащат такса за прекратяване на договора, и да получат пълно възстановяване на всички плащания при съществена промяна на някой от основните елементи на туристическия пакет, различен от цената. Когато преди започване на изпълнението на туристическия пакет отговорният за туристическия пакет търговец анулира туристическия пакет, пътуващите имат право да получат обратно платените от тяхно име суми и ако е подходящо - съответното обезщетение.
7. Преди започване на изпълнението на туристическия пакет пътуващите могат да прекратят договора, без да плащат такса за прекратяване на договора, при настъпване на извънредни обстоятелства, като например сериозни проблеми със сигурността на мястото на дестинацията, които биха могли да засегнат туристическия пакет.
8. Пътуващите могат по всяко време преди започване на изпълнението на туристическия пакет да прекратят договора срещу подходяща и обоснована такса за прекратяване на договора.
9. Когато след започване на изпълнението на туристическия пакет съществени елементи от него не могат да бъдат предоставени съгласно договореното, на пътуващия трябва да бъдат предложени подходящи алтернативни услуги без допълнителни разходи.
10. Пътуващите могат да прекратят договора, без да заплащат такса за прекратяването му, когато услугите не са предоставени в съответствие с договора и това съществено засяга изпълнението на туристическия пакет, а туроператорът не е отстранил проблема.
11. Пътуващите имат право също и на намаление на цената и/или на обезщетение за претърпените вреди, в случай че туристическите услуги не са предоставени или са предоставени лошо.
12. Туроператорът трябва да окаже съдействие, ако пътуващият изпадне в затруднение.
13. Когато туроператорът изпадне в несъстоятелност, направените плащания ще бъдат възстановени. Когато туроператорът или

туристическият агент изпадне в несъстоятелност след започване на изпълнението на туристическия пакет и в него е включен превоз, репатрирането на пътниците е осигурено. ТЕММА ЕООД има сключена застраховка “Отговорност на туроператора” полица 03700100002249/21.08.2019 г. към “ЗД Евроинс” АД, със седалище и адрес на управление гр. София, бул. “Христофор Колумб” 43, ЕИК 12165113, с разрешение за извършване на застрахователна дейност No.8/15.06.1998 г. Пътуващите могат да се обърнат към застрахователното дружество на телефон 00359.700.17241 или e-mail: office@eueroins.bg, www.eueroins.bg, ако изпълнението на услугите е отказано поради несъстоятелността на ТЕММА ЕООД.

6. Директива (ЕС) 2015/2302, както е транспонирана в националното законодателство, можете да намерите като линк към Закона за туризма на интернет страницата на Министерството на туризма.

ЗАПОЗНАТ СЪМ СЪДЪРЖАНИЕТО НА ФОРМУЛЯРА.

За Клиента: _____
(име, подпис)