

Общи условия за резервации и анулации на хотелско настаняване

Всеки клиент, който прави резервация за хотелско настаняване през сайта на ПУЕРТО ООД, <https://puerto.bg> и <https://transfers.puerto.bg>, е длъжен да се запознае с **Общите условия за резервации и анулации на хотелско настаняване**, както и да потвърди чрез кликване с мишката на определеното за това място преди финализиране на всяка хотелска резервация, че е запознат и приема Общите условия. Финализирането на резервацията потвърждава, че клиентът /заедно с всички придружаващи лица, включени в резервацията за ползване на същите туристически услуги/, е запознат и приел Общите условия за резервации и анулации на хотелско настаняване.

Условия за резервация на хотелско настаняване

Всеки пълнолетен човек, може да прави резервации за хотелски услуги през сайта на ПУЕРТО ООД. Резервациите се правят самостоятелно от клиента, като следва стъпките за търсене, резервация, плащане и получаване на необходимите документи за настаняване, указани в сайта www.puerto.bg. Екипът на ПУЕРТО ООД съдейства при всяка стъпка от процеса на резервация, в случай че клиентът желае да се свърже с фирмата по един от посочените начини в сайта.

Резултатите, които излизат при търсене на хотелско настаняване, са резултати „в реално време”, и показват актуални цени към момента на търсенето, както и наличност на свободни стаи от търсения тип и за търсения период. Поради това е много важно да се въведат дати за настаняване и да се посочат точния брой възрастни и деца с тяхната възраст. При избор на хотел/дати/брой, системата изчислява общата дължима сума, която трябва да се заплати за финализиране на резервацията. Тази сума е крайната цена и към нея не се дължат допълнителни такси за резервация и за извършване на плащане, независимо от избрания начин за плащане. Крайната цена не включва само допълнителни такси и услуги, които не са упоменати при конкретната резервация и които се дължат на място в хотела /ако има такива/.

За успешното продължаване на резервацията в сайта на ПУЕРТО ООД се въвеждат данни на пътуващите. Задължително се въвеждат първо име и фамилия на всеки пътуващ /възрастни и деца/ и възраст на децата.

След избор и извършване на плащане виж по-долу Условия за плащане на хотелски резервации/ на въведения от клиента адрес на електронна поща се получава потвърждение на резервацията с референтен номер и всички данни по резервацията. След получаване на дължимата сума към ПУЕРТО ООД, на същия адрес на електронна поща се получава линк за изтегляне на фактура за извършеното плащане, както и самия ваучер за хотелско настаняване. Всеки клиент е длъжен да разпечата този ваучер и да го предостави при настаняване в хотела. Потвърждението на резервацията няма валидността на ваучер и съответно не е валидно за настаняване в хотела! Препоръчваме да се съхраняват всички документи по конкретна резервация, изпратени на електронна поща. В случай, че няма налични стаи за търсен хотел/период/тип стая, моля свържете се с екипа на ПУЕРТО ООД с посочените в сайта начини.

Условия за плащане на хотелски резервации

ПУЕРТО ООД използва високи технологии, които осигуряват пълната сигурност на всички видове транзакции, осъществявани на сайта. Ние гарантираме сигурността на Вашите данните, включително на Вашите банкови детайли. По време на резервацията Вашите покупки са защитени с SSL код, което означава, че информацията за Вашата карта е закодирана и защитена от система, която позволява само на нашия компютър да прочете данните за плащането. След осъществяване на плащането тези данни не се съхраняват в наша база данни, което Ви прави неуязвими за злоупотреби. Хотелска резервация, направена през сайта <https://puerto.bg> <https://transfers.puerto.bg>, може да бъде платена по един от следните начини:

Банков път. При избор на плащане по банков път се генерира платежно нареждане, което можете да разпечатате и наредите за плащане във всяка една банка. **В платежното нареждане трябва да се попълни номера на заявката за резервация, който е изпратен на предоставената от Вас електронна поща!** Можете да извършите виртуално плащане, в случай, че имате регистрация за виртуално банкиране в обслужващата Ви банка. По банков път не могат да се плащат резервации,

Версия 1.0 / 26.04.2018 г.

направени непосредствено преди датата на пътуването, за които плащането трябва да се осъществи в момента на резервация чрез ePay или PAY PAL).

Чрез системата за разплащания epay.bg. и paypal.com При избор на плащане чрез ePay и Pay Pal, клиентът се прехвърля директно в страницата на **epay.bg** и **paypal.com** с настроени данни за дължимата сума.

Други условия

За деца до 12 г. се прилагат специални отстъпки. За да ползвате отстъпки те е необходимо да посочите в резервацията възрастта на детето към датата на напускане на хотела. В случай, че информацията е некоректна, клиентът заплаща разликата до пълната стойност на резервацията. За деца под 18 г., пътуващи сами или с единия от родителите, е необходима нотариално заверена декларация от двамата родители, че са съгласни детето им да пътува в чужбина. Оригиналната декларация, копие от същата и документи необходими за пътуването (паспорт или лична карта) следва да се носят по време на пътуването. При неизпълнение на тези условия, ТО или ТО не носи отговорност за неудобствата и щетите причинени на туриста в следствие. Категорията на хотелите е определена според законодателните особености на съответната държава. Информацията за удобствата и услугите, които предлага всеки хотел, са осигурени от самите хотели към датата на включването им в резервационната система. Настаняването в хотелите като правило е след 14 ч. Освобождаването на стаите, след последната нощувка е до 11 ч. Ако предвиждате да се настаните в избрания хотел късно вечерта, задължително се свържете с хотела и предупредете на рецепцията. Всички описани часове са местно време.

Условия за анулация на хотелски резервации

Пуерто ООД поддържа политика за анулации според договорените условия с всеки един хотел. от търсене на хотели ще се показва информация за различни условия за анулация. Конкретната информация за условията за анулация на всеки един хотел се вижда и преди да се потвърди избрания начин на плащане. В случай на анулация в период, в който вече са влезли в сила неустойки, Пуерто ООД получава фактура от хотела/контрагента за дължимата сума за неустойка. Фактура за сумата по неустойката се предоставя на клиента. Платената сума по резервацията, която е предмет на анулиране, се възстановява на клиента след приспадане на дължимата сума за неустойка и след приспадане на направените разходи за трансфери на суми по тази резервация.

Стандартните условия за анулация, приложими за по-голямата част от хотелите от градски тип, означават заплащане на стойността на една нощувка при анулация до 14:30 ч два работни дни преди датата на настаняване по резервация. В някои случаи, в периоди на панаири и други големи събития и празници, хотелите могат да поставят по-стриктна политика за анулации, която определя период за анулации без неустойка няколко седмици преди датата на настаняване. При подобни ситуации, много често датата, при която вече текат неустойки, е настъпила в момента на резервация. В такива случаи условията за анулация влизат в сила още при направата на резервация.

Условията за анулация на хотелски резервации в хотели от ваканционен тип са свързани със сезонния характер на този продукт, а именно сроковете и неустойките за анулация се увеличават с настъпване на най-натоварения период /висок сезон/ според съответния туристически сезон. При ваканционните хотели сроковете за анулация без неустойка са от 20 до 50 дни преди датата на настаняване. За по-подробна информация относно различните условия за анулации, моля свържете се с екипа на Пуерто.

Условия за промяна на хотелски резервации

При желание от страна на клиента да направи промяна на вече потвърдена и платена хотелска резервация, това може да стане след свързване с екипа на ПУЕРТО ООД. Под промяна на хотелска резервация се разбира някоя от следните възможности: добавяне/отпадане на турист (може да е свързано и с промяна на типа стая или добавяне на нова стая, което се води нова резервация),

Версия 1.0 / 26.04.2018 г.

промяна на типа изхранване и други. Тези промени не означават анулация на направената резервация, а само промяна на детайли по тази резервация. Промените се задават от екипа на ПУЕРТО ООД към съответния хотел и се потвърждават само при възможност! В случай че промяната е свързана с други дати на престой в хотела или друг тип стая, в много случаи тези промени могат да се сметнат за анулация и да влязат в сила условията за анулация. Точната информация се дава за всеки конкретен хотел.

Условия за рекламации при хотелски резервации

При възникване на недоволство по време на престоя в хотел, клиентът е длъжен да информира за това съответните отговорни лица в хотела на място още по време на престоя си! В случай че проблемът не може да бъде разрешен на място, клиентът трябва да вземе Протокол от хотела с подпис на упълномощено лице. Рекламацията се подава към Пуерто ООД в писмен вид в срок от 7 работни дни след приключване на услугата. Пуерто ООД трябва да отговори писмено до 30 дни, считано от датата на подаване на писмената рекламация.

Отговорности

ТО или ТА не носи отговорност за проблеми, свързани с настаняване на домашни любимци, в случаите в които не са уточнени в писмен вид в хода на резервацията. ТО или ТА не носи отговорност за загуба на ценни вещи, пари и документи, забравени в стаята на хотела.

ТО или ТА не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение или неточно изпълнение на услугата, при непреодолима сила или събитие, което не може да се предвиди или избегне от страна на агенцията или нейните контрагенти при добросъвестно изпълнение на техните задължения.

ТО или ТА не носи отговорност при неправилно попълване на формуляра от клиента. Неправилното попълване на името може да доведе до отказ на граничните власти да бъдете допуснати в съответната страна и отказ на настаняване в хотела.

ТО или ТА не носи отговорност, не обезщетява и не компенсира туристите, които са се отказали от ползването на услугата или на част от нея. Агенцията не възмездява и не компенсира туристите за разходи извън заплатената услуга.

При нанесени щети на ползваните хотели, конкретният извършител или извършители поема/поемат материална отговорност за щетата, включително на място, когато това се изиска от потърпевшия. ТО или ТА не поема разходите и не дължи компенсации и обезщетения, при евентуална промяна на графика и съдържанието на заявените услуги, включително и на туристи, които не са отговорни за щетата, но ползват услугата съвместно с отговорното за щетата лице. ТО или ТА не поема разходи, свързани с консумацията на храни и напитки извън заплатения пакет.