

## ДОГОВОР за организирано пътуване N:

Туристически агент.....адрес:.....  
 Уд.оверение за регистрация .....тел: .....факс:.....e-mail:.....

Днес:.....в гр.София се подписа настоящият договор за организирано пътуване между „Лъки Холидей“ ЕООД – туроператор, ЕИК: 130159016,с Удостоверение за регистрация 3968, банкова сметка в Уникредит Булбанк, IBAN:BG38UNCR81152700036363 с адрес на управление: гр. София, ул.Удово N:5, офис: гр. София , ул. Удово 5; тел: 0886049676; e-mail: [office@luckyholiday.eu](mailto:office@luckyholiday.eu)  
 офис: гр. Хасково, бул. Съединение № 2; тел: 038 66 82 82; моб. 0883 668 286 e-mail: [haskovo@luckyholiday.eu](mailto:haskovo@luckyholiday.eu)  
 гр. Пирдоп, ул.Княз Ал. Батенберг №2; тел:07181 9051; моб: 0885104491; e-mail: [pirdop@luckyholiday.eu](mailto:pirdop@luckyholiday.eu)  
 гр.Гоце Делчев, ул. Васил Левски №2; моб: 0885104491 e-mail: [pirdop@luckyholiday.eu](mailto:pirdop@luckyholiday.eu)  
 представлявано от Виолета Вражилова, наричано за краткост Туроператор, от една страна и

и

Трите имена:

Адрес :

Тел /дом/...../служ/...../моб/:

Но международен паспорт/ лична карта:.....ЕГН:

клубна карта номер: .....

Желая да получавам информация за екскурзии на e-mail:.....

наричан /а ПОТРЕБИТЕЛ,лично за себе си , а също и в полза на

	Три имена	ЕГН	N: лична карта / паспорт
1			
2			
3			
4			
5			
6			

Чл. 2. Вид на използвания транспорт:

Автобус	Самолет Чартърен полет	Влак	Собствен

Чл. 3. Маршрут на пътуването:.....

Страна	Начална дата и място на отпътуване и час	Крайна дата и място на пристигане	Общо брой дни

Чл. 4. Основни услуги, включени в общата цена:

1. Настаняване:

Дата на настаняване	Дата на напускане	Град	Хотел	Брой нощувки	Тип стая	Трансфери

2. Брой и вид на храненията включени в пакетната цена:

ВВ Закуска	НВ Закуска и вечеря	All inclusive Всичко включено в цената	Вид и категория на заведенията за хранене
			Ресторант

**TRAVEL & TOURISM**
**3. Допълнителни услуги в пакетната цена:**

<b>Местоположение и вид на туристическите обекти, когато в цената на пътуването са включени и цените на билетите за посещението им</b>

**Чл. 5. Допълнителни услуги извън общата цена /екскурзии, вечери, летищни такси и др./**

описание	Цена

**Чл. 6.** Не са включени в цената такси и данъци, които подлежат на покритие от потребителя на място: Туристическа такса за страните от ЕС.

**Чл.7.** Данни за съществени елементи на сключената задължителна застраховка "Медицински разходи при болест и злополука на туриста" за пътувания извън страната: „Уника Живот“, гр.София, ул. Юнак 11-13

**Чл. 8.** Специални изисквания на потребителя, предявени преди сключването на договора, за които е постигнато съгласие.

--

**Чл.9.** Визов режим при пътуването: .....

**Чл.10. Пакетната цена в лева за пътуването:**

Възрастен в двойна Стая	Трети възрастен на доп. легло	Единична стая	Фамилна стая	Дете 0-6 / 0-12	Дете 7 -12 г.	Допълнителни екскурзии	Обща цена:

**Чл. 11. Начин и срок на плащане на цената**

<b>Депозит дата: N: на фактура, к.б</b>	<b>Пълно плащане, дата:N: на фактура, к.б</b>

**Чл. 12.** Потребителят се задължава да заплати остатъка от сумата не по-късно от .....

**Чл. 13.** Приложение N 1 "Общи условия за организирано пътуване" е неразделна част от настоящият договор като същите дефинират правата и задълженията на потребителя и Туроператора в рамките на организираното пътуване. Подписването на договора от страна на потребителя удостоверява запазването му с общите условия за организирано пътуване и Приложение N: 1.

**Чл. 14.** Този договор се сключва на база информацията на Туроператора по чл. 8. от ЗТ, с която Потребителят е предварително запознат преди сключването на договора. Туроператорът има сключен договор по чл.97, ал.1 от ЗТ със 'Отговорност на Туроператора' с ЗАД "Алианц България", .Сертификатът към застрахователната полица е с номер 13160163830000004.

**Чл. 15.** Пътуването посочено в договора може да се осъществи само ако е набран минимален бр. туристи: 40.

В срок до 7 календарни дни преди началната дата на пътуването, потребителят ще бъде уведомен, ако този брой не е набран като Туроператорът възстанови пълния размер на внесената сума от потребителя.

С настоящия договор туроператорът се задължава да предостави туристическо пътуване с обща цена срещу заплащане на определена цена при условията на настоящия договор.

Договорът влиза в сила от деня на подписването му и е валиден до крайната дата на пътуването, посочена в него. Договорът се подписва в два еднообразни екземпляра по един за всяка от страните.

**ТУРОПЕРАТОР/ ТУРАГЕНТ:** .....

**ПОТРЕБИТЕЛ/И:** .....

**ПРИЛОЖЕНИЕ N: 1****ОБЩИ УСЛОВИЯ НА "ЛЪКИ ХОЛИДЕЙ" ЕООД ЗА ОРГАНИЗИРАНО ПЪТУВАНЕ  
НЕРАЗДЕЛНА ЧАСТ КЪМ ДОГОВОР ЗА ОРГАНИЗИРАНО ПЪТУВАНЕ****I. ЗАПИСВАНЕ**

**Чл. 1.** (1) Записването за организирано пътуване е възможно да се осъществи чрез телефон, факс, е-мейл, туристически агент в страната или директно в офисите на ТУРОПЕРАТОРА.

(2) В срок от 48 часа от получаване на резервацията ТУРОПЕРАТОРЪТ може да:

1. потвърди изпратената резервация;
2. да предложи алтернативни възможности в случай, че местата са изчерпани;
3. да откаже резервацията.

(3) Резервацията се пази 24 часа и се счита за валидна след потвърждение от страна на Туроператора и внасяне на депозит от клиента.

**II. ВИЗИ**

**Чл.2.** (1) За пътуванията в държави, за които се изискват визи за български граждани, ТУРОПЕРАТОРЪТ е длъжен да предостави информация в писмен вид или по друг подходящ начин за паспортния и визовия режим, и сроковете за получаване на необходимите документи, както и информация за медицинските и здравните изисквания, свързани с пътуването и престоя. При желание от Потребителя ТУРОПЕРАТОРА може да съдейства на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като му предоставя необходимите за представяне пред посолството документи (резервации, ваучер, билети и др.). Когато ТУРОПЕРАТОРА ще подготвя и внася документите на Потребителя в съответното посолство, същият е длъжен да предостави на Туроператора изискуеми от Посолството документи, както и да заплати таксите за визата. Непредставянето на документите и незаплащането на таксите или неявяването в посолството на лично интервю, ако е необходимо, се счита за отказ от пътуването по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

(2) Издаването на виза за съответната държава е в компетенция единствено на посолството и не се гарантира от ТУРОПЕРАТОРА. В случай на отказ от страна на Посолството платените от ПОТРЕБИТЕЛЯ такси за издаване на визата не се връщат. Размерът на таксите за издаване на визите се посочват в съответната информация на ТУРОПЕРАТОРА по чл. 80 от ЗТ.

**III. ЦЕНИ И ПЛАЩАНЕ**

**Чл.3.** (1) Плащането се извършва в лева, в брой или по банков път по сметката на ТУРОПЕРАТОРА и съобразно курс продава на Прокредит банк в деня на плащането (в случай, че организираното пътуване е с цена обявена в лева и в чужда валута).

(2) Ако не е упоменато друго, размерът на депозита, дължим от ПОТРЕБИТЕЛЯ е 30 % (тридесет на сто) от общата цена на организираното пътуване. Потребителят внася депозита в момента на подписването на този договор, ако не е упоменат друг срок.

(3) Окончателно плащане на съответното организирано пътуване се извършва 20 (двадесет) дни преди датата на пътуването, ако не е упоменато друго.

(4) Ранните записвания са валидни при резервация и процентно плащане, направени в рамките на обявените за всеки хотел промоционални дати.

(5) Всяка промяна на име на турист или дата на пътуване по резервация за ранно записване, се таксуват и заплащат по стандартни цени.

(6) В случай на отказ от пътуване и невъзможност да се смени датата на пътуване, Туристът резервирал и заплатил пакет за ранно записване губи 100 % (сто процента) от внесената сума.

(7) Резервацията се счита за валидна, само ако е потвърдена от ТУРОПЕРАТОРА в рамките на 48 часа. Ако не бъде потвърден първоначално заявеният хотел, ТУРОПЕРАТОРЪТ може да предложи на ПОТРЕБИТЕЛЯ други възможности за настаняване. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не приеме другите възможности той има право да му бъде възстановено заплатеното капаро.

(8) Увеличението на пакетната цена е възможно, но не по-късно от 20 дни преди деня на пътуването и/или при наличието на една от следните причини: увеличаване стойността на транспортните разходи, в т. ч. на горивото; увеличаване размера на такси, свързани с ползвани услуги по договора, като летищни, пристанищни и други такси;

(9) Промяна в обменния валутен курс, относим към договора, в периода между сключването му и датата на отпътуването и (в случаите, в които туроператора плаща на чуждестранния си съконтрагент в USD). Увеличението на цената трябва да бъде икономически обосновано и да съответства на изменените разходи.

(10) ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава пряко или чрез туристическия агент да информира в писмена форма ПОТРЕБИТЕЛЯ за промяната в пакетната цена и/или при значителна промяна на някоя от основните клаузи в договора в срок до 2 дни от възникване на обстоятелствата по чл.3., ал.8. от настоящите Общи условия и/или в двудневен срок, считано от настъпване на промяната, но не по-късно от 10 дни преди началната дата на пътуването.

(11).ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да:

1. приеме промените до 3 дни след като бъде информиран за нея чрез заплащане на дължимата сума
2. се откаже от договора, без да дължи неустойка или обезщетение като заяви това в срок до 3 дни от уведомяването му

(12) Увеличаване на цената с повече от 5% /пет на сто/ се смята за значителна промяна на договора.

(13) Когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ се откаже от договора съгласно ал. 10, т. 2, той има право да избира една от следните възможности:

1. да приеме друго пътуване от същото или по-високо качество, когато туроператорът или туристическият агент е в състо-

яние да му предложи такава, или

2. да приеме туристическо пътуване с обща цена от по-ниско качество, като в този случай туроператорът или туристическият агент е длъжен да възстанови на потребителя разликата в цената между отмененото и предложеното пътуване, или
3. да му бъдат възстановени платените от него суми по договора в 7-дневен срок от датата, на която туроператорът е получил уведомлението за отказ.

(14) Цената на организираното пътуване може да се намалява.

#### IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ

**Чл.4.** (1) ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава:

1. Да предостави в съответствие с Общите условия по този договор туристическите услуги, заплатени от ПОТРЕБИТЕЛЯ.
2. За пътуванията извън страната да осигури задължителна медицинска застраховка на ПОТРЕБИТЕЛЯ, когато тя е включена в пакетната цена, по стандартните условия на застрахователните дружества: QBE, БУЛСТРАД, Интерамерикан, Армеец или други, и да предостави на Потребителя оригинал или копие на застрахователната полица по застраховката преди началото на пътуването. При пътуване със собствен транспорт ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да се застрахова за своя сметка, като в този случай ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност ако ПОТРЕБИТЕЛЯ няма валидна медицинска застраховка, покриваща разходи за лечение в чужбина.

3. (1) По искане на ПОТРЕБИТЕЛЯ и срещу доплащане ТУРОПЕРАТОРЪТ може да го застрахова за други рискове по време на пътуването.

(2) Потребители навършили 65 годишна възраст се застраховат задължително със завишена застрахователна премия. В тези случаи всеки потребител се задължава да доплати разликата в стойността на застраховката.

(3) Потребителите навършили 80 години, следва да се застраховат самостоятелно срещу доплащане в лицензирано застрахователно дружество.

4. При поискване на ПОТРЕБИТЕЛЯ и срещу доплащане ТУРОПЕРАТОРЪТ може да предложи и сключване на допълнителен застрахователен договор за покриване на разходите в случай на отказ от пътуване от страна на потребителя и на разходите за съдействие, включително при репатриране, както и за случаите на злополука, болест или смърт.

**Чл. 5.** ТУРОПЕРАТОРЪТ има сключен застрахователен договор по чл.97, ал.1 от ЗТ със застрахователна компания ЗАД“ Алианц – България, София, бул. Княз Дондуков 59, полица номер:

**Чл. 6** (1) ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да промени превозвача с друг, при настъпване на причини, които правят невъзможно или нецелесъобразно посоченият в договора превозвач да изпълни задълженията си.

(2) ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да извърши замяна на хотела с такъв от същата или по-висока категория в същия курорт без промяна на общата цена заплатена от ПОТРЕБИТЕЛЯ, в случаите на дублирана резервация, затваряне на съответния хотел или нежелание в последния момент на хотела да приеме туристите.

**Чл.7.** (1) ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да промени часа на тръгване при промяна на превозвача или настъпване на други обективни причини, които налагат това като уведоми своевременно ПОТРЕБИТЕЛЯ.

(2) Точният час и място на отпътуване от България, регистрационен номер на автобуса и телефона на съпровождащия представител от страна на туристическа агенция „ЛЪКИ ХОЛИДЕЙ“ ЕООД се съобщават 2 /два/ дни преди отпътуването.

(3) Когато пътуването е с автобус, настаняването в превозното средство се извършва според датата на записване на всеки турист.

**Чл.8.** (1) ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да променя местата за настаняване на ПОТРЕБИТЕЛЯ в превозното средство с цел настаняване на майки с деца, бременни жени, възрастни хора и при наличие на други подобни обективни причини.

(2) В случаите, когато не е събран необходимия минимум от туристи за начално отпътуване от съответен град, те се уведомяват от ТУРОПЕРАТОРА в седем дневен срок преди началната дата. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за своя сметка и индивидуално се придвижват до населено място, от което има потвърдено отпътуване.

(3) При невъзможност за отпътуване от друго населено място на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се възстановява пълната стойност на пътуването.

(4) ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да прави промени по своите туристически продукти: дата на тръгване, хотели, тип на самолета /автобуса, маршрута и др./.

**Чл.9** ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава:

(1) При пътуванията извън България да осигури необходимите лични документи /задграничен паспорт, лична карта/, оформени в съответствие със законите на посещаваната страна и на Република България.

(2) Да заплати в пълен обем и в установените в настоящия Договор срокове стойността на туристическите услуги.

(3) Ако Потребителят е лице, което няма навършени 18 години и ще пътува в чужбина със собствен задграничен паспорт, то трябва да представи пред граничните власти на Република България нотариално заверена декларация от двамата родители, че са съгласни със заминаването му в посочената страна на посочената дата (ако непълнолетният пътува заедно с един от родителите си, необходимо е той да притежава нотариално заверено съгласие от другия родител).

(4) Два дни преди датата на отпътуване да позвъни в офиса или представителството на ТУРОПЕРАТОРА, за да се информира за точния час, регистрационен номер на автобуса и телефон на представителя, който ще изпраща или придружава групата.

(5) Да спазва законите на страната, за която пътува и пребивава.

(6) Потребителят, който възнамерява да извърши пътуване и престой в страни с повишен риск от инфекциозни заболявания, е длъжен да премине съответна профилактика, съгласно международните медицински изисквания.

**Чл.10.** ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право в срок до 20 дни преди датата на пътуването да прехвърля правата и задълженията си по настоящия Договор на трето лице, при условие, че то отговаря на всички изисквания за осъществяване на пътуването, като предварително уведоми за това туроператора или туристическия агент в същия срок. Потребителят, който прехвърля своите права и задължения, и лицето, на което се прехвърля пътуването, са солидарно отговорни пред туроператора или туристическия агент за заплащане на общата цена по договора и на разходите, свързани с прехвърлянето. Третото лице декларира върху договора, че приема прехвърлянето и изцяло е съгласно с условията му и приложенията към него, както и, че е запознато с информацията за пътуването преди приемането на прехвърлянето.

## V. НАСТАНЯВАНЕ

**Чл. 11.** (1) Настаняването в хотелите при пристигане се извършва след 14.00 ч., а освобождаването на стаите до 12.00 ч. Тази разпоредба не е императивна в случаите, когато ТУРОПЕРАТОРЪТ предварително е уведомил ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за друг по-ранен час на отпътуване, в които случаи последните следва да се съобразят.

(2) Преди настаняване или след напускане съобразно обявените часове не се ползват никакви услуги в хотелите или същите се ползват срещу допълнително заплащане.

(3) Броят на храненията се определя в зависимост от броя на резервираните и заплатени нощувки при съответния режим: само закуска, закуска и вечеря или All Inclusive (всичко включено).

(4) Неизпълнението или злоупотребата с режима на хранене се санкционират от управата на хотела.

(5) При настаняване на трима души в стая с три легла не се гарантира наличието на стандартни три легла, тъй като третият човек ползва отстъпка от цената. Трети възрастен или деца се настаняват в стандартно легло, само ако се заплати фамилна стая или апартамент.

(6) Настаняването в стаи с изглед към морето или стаи в основната част на хотела се извършва само в случаите, когато е обявено доплащане за това и е заплатено предварително в офисите или представителствата на ТУРОПЕРАТОРА.

## VI. ОТГОВОРНОСТ

**Чл.12.** Когато отговорността на контрагентите на ТУРОПЕРАТОРА 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 ТУРОПЕРАТОРА е в рамките на тези ограничения.

**Чл.13.** Туроператорът може да отмени пътуването, ако не е набран необходимия минимален брой участници или ако отмяната се дължи на непреодолима сила. В тези случаи Туроператорът не носи отговорност за неизпълнението на Договора, като връща на ПОТРЕБИТЕЛЯ всички платени суми, без тази част от тях за извършените фактически разходи /платени застраховки, глоба за върнати билети, визови такси и др./ Извършените фактически разходи се удостоверяват с надлежно оформени документи.

**Чл.14.** ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност пред ПОТРЕБИТЕЛЯ в случай на отменяне, забавяне или изменение на сроковете и условията на пътуването, които не зависят от Туроператора, а именно: забавяне на самолетни полети по технически или метеорологични причини, анулация или прекъсване на пътуването по лични обстоятелства на ПОТРЕБИТЕЛЯ, отказ на упълномощените органи да издадат виза на последния.

**Чл.15.** ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение или неточно изпълнение на настоящия Договор, ако причините за това се дължат на:

1. Поведението на Потребителя;
2. Действия на трето лице, несвързано с изпълнението на Договора, които не могат да се предвидят или избегнат;
3. Непреодолима сила или събитие, което не може да бъде предвидено или избегнато от страна на ТУРОПЕРАТОРА и неговите контрагенти при добросъвестно изпълнение на задълженията им.

**Чл.16.** При отказ на граничните служби да допуснат излизане от България или влизане на ПОТРЕБИТЕЛЯ на територията на съответната държава, ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност и не дължи връщане на заплатената за туристическото пътуване цена.

**Чл.17.** (1) Потребителят има право да се откаже от пътуването без санкция - 3 дни след записване и внасяне на депозит.

(2) В случай на отказ от пътуването и прекратяване на договора от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯТ, ТУРОПЕРАТОРЪТ удържа следните неустойки:

### При пътуване в чужбина:

- а) след изтичане на срока по ал.(1) и до 60 дни преди датата на пътуването - такса резервация в размер на 40 лв. За всяка промяна относно резервация след първоначалното записване се удържа такса в размер на 30 лева;
- б) от 60 до 31 дни преди датата на пътуването - в размер на депозита;
- г) от 30 до 21 дни преди датата на пътуването - 50% от общата стойност на пътуването;
- д) от 20 до 15 дни преди датата на пътуването - 80% от общата стойност на пътуването;
- е) по-малко от 15 дни преди датата на пътуването - 100% от общата стойност на пътуването;

### При пътуване в страната:

- а) след изтичане на срока по ал.(1) и до 20 дни преди датата на пътуването такса резервация в размер на 20 лв.;
- б) от 19 до 14 дни преди датата на пътуването – в размер на депозита;
- в) от 13 до 7 дни преди датата на пътуването - 50% от общата стойност на пътуването;
- г) от 6 до 3 дни преди датата на пътуването - 80% от общата стойност на пътуването;
- д) по-малко от 3 дни преди датата на пътуването - 100% от общата стойност на пътуването.

(3) При анулация на пътуването поради болест или други лични причини, свързани с ПОТРЕБИТЕЛЯ, той губи платените на ТУРОПЕРАТОРА суми в съответствие със сроковете на анулация и в размерите по алинея 1, респективно дължи заплащане на тези суми, в случай, че не ги е платил.

(4) В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ прекрати своята почивка/екскурзия през времетраенето ѝ по свое желание, всички допълнителни разходи, включително и транспортните, са изцяло за негова сметка. В този случай не може да има претенции за връщане на цялата или част от стойността на заявените услуги.

(5) В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не се яви в деня на отпътуване за своята почивка/екскурзия, не може да има претенции за връщане на цялата или част от заплатените суми.

(6) При подаване на документи с неверни данни и неспазване на сроковете от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да анулира пътуването, удържайки горе цитираните неустойки.

(7) Към датата на сключване на договора ТУРОПЕРАТОРЪТ предоставя на потребителя информацията за допълнителните услуги в хотела във вида и данните, предоставени му от чуждестранния контрагент и не носи отговорност за верността и, както и за последващи промени в същата в случай, че не е уведомен за настъпването на промените преди сключване на договора.

**Чл.18.** Освобождаване от отговорност при непреодолима сила - форсмажорни или независещи от ТУРОПЕРАТОРА обстоятелства по време на пътуване се считат: влошени метеорологични условия; усложнена обстановка на пътищата, забавяне на гранични пунктове, оказване на помощ на турист, национални и религиозни празници, масови обществени мероприятия, стачки, военнополитически конфликти и ограничения, природни бедствия, промяна в работното време на музеи и обекти, технически проблем или авария с превозното средство непосредствено преди пътуване или по време на пътуване и други изключителни обстоятелства. 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 туроператора или неговите контрагенти при изпълнение на техните задължения. При тези случаи ТУРОПЕРАТОРЪТ си запазва правото на разместване на елементи и промени в програмата и на действия според конкретно възникнала ситуация, без ТУРОПЕРАТОРЪТ да носи отговорност и да дължи неустойка за това.

## VII. СПОРОВЕ И РЕКЛАМАЦИИ

Чл.19. 1) Всички спорове, касаещи изпълнение на тези Общи условия и Договора за организирано пътуване се решават по взаимно съгласие на страните. В случай, че съгласието не може да бъде постигнато, те ще се отнасят за разглеждане в компетентен български съд, съгласно разпоредбите на ГПК и изрично договореното между страните с Договора.

(2) В случай, че по време на пътуването се установят факти на неизпълнение или неточно изпълнение на условията по настоящия Договор, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава незабавно устно или в писмена форма да уведоми Туроператора или доставчика на услугите на ТУРОПЕРАТОРА с оглед своевременно предприемане на мерки, които удовлетворяват всички заинтересовани страни.

(3). В случаи, че претенциите на ПОТРЕБИТЕЛЯ, свързани с качеството на предоставяната услуга, не могат да бъдат удовлетворени на място при предоставянето на услугата, Потребителят има право да предяви надлежно устна или писмено оформена рекламация към ТУРОПЕРАТОРА в срок не по-късно от 14 (четиринадесет) дни от откриване на несъответствието на услугата с договореното. Рекламацията е валидна само в случай, че към нея е приложен протокол, съставен и подписан от ПОТРЕБИТЕЛЯ и ХОТЕЛА или ЧУЖДЕСТРАННИЯ ТУРОПЕРАТОР, посрещнал ПОТРЕБИТЕЛЯ, в зависимост от лицето, предоставило съответната услуга, при спазване изброените по-долу условия:

(4) Всички оплаквания на туристите трябва да бъдат предоставени в писмен вид на ръководството на хотела през времето на пребиваването им в хотела. Оплаквания, незааявени в писмен вид на място в хотела, които за първи път са повдигнати след края на престоя на туристите, ХОТЕЛЪТ и ТУРОПЕРАТОРЪТ имат право да не разглеждат.

(5) Всякакви услуги извън пакетите, закупени от ТУРОПЕРАТОРА и платени в Р. България, които са закупени и платени на място от туристите следва да се предявяват към посрещания туроператор или към фирмата, която ги е предоставила. За такива услуги и за рекламации към такива услуги ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност.

(6) Туроператорът се задължава в срок от 30 дни след получаване на рекламацията да даде своето становище по нея на Потребителя.

ТУРОПЕРАТОР .....

ПОТРЕБИТЕЛ.....