

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ОРГАНИЗИРАНО ПЪТУВАНЕ

I. ЗАПИСВАНЕ

Чл. 1. (1) Записването за организирано пътуване е възможно по да се осъществи чрез телефон, факс или интернет, чрез туристическия агент в страната или директно в офисите на ТУРОПЕРАТОРА. Информацията за пътуването, предоставена в офисите на ТУРОПЕРАТОРА е меродавна и се ползва с приоритет пред тази от други информационни източници /интернет, рекламни брошури, радио, тв. предавания и т.н./

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

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

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

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. При желание от Потребителя, ТУРОПЕРАТОРЪТ може да му съдейства, 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 представи 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.

(3) ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за загубени или откраднати документи, пари и вещи по време на екскурзията. В случай на загубен или откраднат задграничен паспорт или лична карта, КЛИЕНТЪТ се ангажира лично да си уреди ПАСАВАН в Посолството на Р България в съответната държава и да си организира връщането в България на собствени разходи. ТУРОПЕРАТОРЪТ не възстановява сумата за екскурзията, ако на границата КЛИЕНТА бъде свален от автобуса или недопуснат от Граничните служби да влезе в съответната страна.

III. ЦЕНИ И ПЛАЩАНЕ

Чл. 3 (1). Аванс в размер на 30% на човек от общата стойност на туристическия пакет за самолетни и автобусни пътувания. Резервация се прави само след внасяне на капарото, ако не е упоменато друго в офертата.

(2). Остатъкът в размер на 70% се заплаща минимум 15/петнадесет/ календарни дни преди датата на отпътуване, ако не е упоменато друго в офертата.

(3). В случай, че сумата не бъде заплатена в посоченият срок резервацията се анулира и аванса остава в полза на ТУРОПЕРАТОРА.

(4) Ранните записвания са валидни при резервация и 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 таксува в размер на 15.00 лева.

(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) Увеличението на пакетната цена е възможно, но не по-късно от 20 дни преди датата на пътуването при наличието на една от следните причини: при покачване на цените на горивата, респективно промяна на стойността на транспортните разходи; изменение на размера на таксите, свързани с пътуването; промяна на валутните курсове отнасящи се към договора с повече от 5% в периода между сключването му и датата на отпътуване (в случаите, в които туроператора плаща на чуждестранния си съконтрагент във валута).

(8) ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава да информира в писмена форма ПОТРЕБИТЕЛЯ за промяната в пакетната цена в срок до 3 дни от възникване на обстоятелствата по чл.3, ал.6 от настоящите Общи условия.

(9) В тези случаи ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право:

- да приеме промяната в пакетната цена в срок до 3 дни след като бъде информиран за нея, чрез заплащане на дължимата сума;

- да не приеме промяната в пакетната цена и да се откаже от пътуването, като заяви това в срок до 3 дни от уведомяването му.

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 в и извън страната да осигури задължителна Медицинска застраховка на ПОТРЕБИТЕЛЯ, когато тя е включена в пакетната цена, по стандартните условия на застрахователно дружество „Лев Инс“ или друго и да предостави на Потребителя оригинал или копие на застрахователната полица по застраховката преди началото на пътуването. Застраховката е валидна за периода посочен в договора;

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

(2) При пътуване в чужбина потребители навършили 64 годишна възраст /до 84 години/се застраховат задължително със завишена застрахователна премия. В тези случаи всеки потребител се задължава да доплати разликата в стойността на застраховката.

(3) Потребители навършили 85 години се застраховат!

Чл. 5 ТУРОПЕРАТОРЪТ има право да се откаже от договора, без да носи никаква отговорност, ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не извърши плащания в установените срокове и по този начин прояви недобросъвестност при изпълнение на своите задължения. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е внесъл депозит, но не е извършил в установените срокове плащанията до пълния обем на общата цена на пътуването, депозитът не се връща.

Чл.6 ТУРОПЕРАТОРЪТ се задължава при неключване или неизпълнение на договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ да изплати на последния парично обезщетение в размер на двукратно внесения от клиента аванс.

Чл. 7. ТУРОПЕРАТОРЪТ има сключен договор за застраховка Отговорност на туроператора със застрахователна компания ЗД Лев Инс, офис Самоков, ул. Търговска 29, с полица 22319346/13062110000119 /валидна до 09.04.2022

Чл. 8 (1) Бонус - Подаръците, предоставени от Туроператора не са включени в общата пакетна цена. При случай на невъзможност за изпълнение на Бонус - Подаръците, поради форсмажорни обстоятелства или други неотложни причини, туроператорът не носи отговорност.

(2) Бонус - Подаръците, предоставени от Туроператора (Екскурзии по маршрута) се ползват единствено от туристите, ползващи пакетна услуга; т.е настаняване и пътуване с групата. Бонусите не се ползват от клиенти, пътуващи със собствен транспорт

Чл. 9. (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.

Чл. 10. (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, рег. номер на автобуса и телефона на съпровождащия представител от страна на ТУРОПЕРАТОРА се съобщават три работни дни преди пътуването.

Чл.11.ТУРОПЕРАТОРЪТ извършва настаняването в съответното превозно средство по реда на записване и си запазва правото на промяна на местата на ПОТРЕБИТЕЛЯ с цел настаняване на майки с деца, бременни жени, възрастни хора и по други обективни причини.

Чл. 12. При поведение на пътника, като прояви на агресия, попадане под въздействие на психотропни и наркотични вещества, алкохол и/или други упойващи средства, заплахи към други участници в пътуването, включително с хладно и огнестрелно оръжие или други предмети, което застрашава здравето и спокойствието на останалите пътници и водачите на автобуса или групата, ТУРОПЕРАТОРЪТ или негов представител има право незабавно да отстрани пътника от автобуса. Отстраняването се извършва лично от ТУРОПЕРАТОРА или с помощта на компетентните органи след отправено предупреждение към лицето и отказ от негова страна да преустанови това си поведение. В този случай ТУРОПЕРАТОРЪТ не дължи неустойки на виновния пътник.

Чл.13.(1) 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 транспортират до населено място, от което има потвърдено отпътуване.

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

Чл. 14 Във върховия период на туристическия сезон ТУРОПЕРАТОРЪТ може да извърши замяна на хотела с такъв от същата или по-висока категория в същия курорт без промяна на общата цена заплатена от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

Чл.15. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава:

1. при пътуванията в и извън България да осигури необходимите лични документи /задграничен паспорт, лична карта/, оформени в съответствие със законите на посещаваната страна и на Р България; да посочи телефонен номер с активиран роуминг за връзка по време на пътуването или телефон за връзка с близък роднина; да спазва всички митнически и законови разпоредби за износ и внос на валута, предмети и други; да си направи сам необходимите PCR и/или други тестове, имунизации, QR кодове и/или всякакви други електронно или не попълнени формуляри и бланки и свързаните с тях електронни и други отговори и разрешения, които са задължителни за пътуване в съответната държава/и, предмет на предоставения туристически пакет и международните медицински изисквания.

2. ако Потребителят е лице, което няма навършени 18 години и което ще пътува в чужбина със собствен задграничен паспорт, то трябва да представи нотариално заверена декларация от двамата родители, че са съгласни със заминаването му (ако непълнолетният пътува заедно с един от родителите си, необходимо е той да притежава нотариално заверено съгласие от другия родител);

3. три работни дни преди отпътуването да позвъни в офиса или представителството на ТУРОПЕРАТОРА, за да се информира за точния час, рег. номер на автобуса и телефона на представителя, който ще изпраща или придружава групата;

4. да заплати в пълен обем и в установените в настоящия Договор срокове стойността на туристическите услуги.;

5. да заплати ползваните от него допълнителни услуги невлизащи в цената на туристическото пътуване;

6. да спазва законите на страната, за която пътува;

7. 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.16. 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 пътуването. В този случай и двамата са солидарно отговорни пред ТУРОПЕРАТОРА за заплащане на общата цена на пътуването 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.

Чл.17. По време на пътуването на ПОТРЕБИТЕЛЯ е забранено да пренасят чужд багаж в транспортното средство, с което пътува – куфари, пътни сакове, пътни чанти, кашони и др.

Чл. 18. Когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ не желае да си доплати за единична стая, а желае да бъде комбиниран в една стая с друг турист, ТУРОПЕРАТОРЪТ не поема отговорност, ако по време на екскурзията ПОТРЕБИТЕЛЯТ установи, че той не може да съжителства в една стая с другия турист от групата. В този случай ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава или да си остане в двойната стая с другия турист, без да ангажира групата и водача на групата с това или на място да сидоговори самостоятелно единична стая, за която да си заплати допълнително.

Чл. 19 В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ реши да променя по собствено желание отели, дестинации, дати и/или вида транспорт това се явява анулация на договора и той дължи неустойки в съответствие със сроковете на анулация и в размерите по чл. 26, ал 1/2 респективно дължи заплащане на тези суми в случай, че не ги е платил. Промени без неустойки независимо от срока се правят единствено ако това е възможно и при изричното писмено потвърждение на ТУРОПЕРАТОРА.

Чл.20. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава във връзка със сключване на настоящия договор и/или при пътуванията в/извън Р България ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ да си осигури валидни лични документи – лична карта, задграничен паспорт и др., съгласно изискванията на действащото законодателство; да посочи телефонен номер с активиран роуминг за връзка по време на пътуването или телефон за връзка с близък роднина; да спазва всички митнически и законови разпоредби за износ и внос на валута, предмети и други; да си направи сам необходимите PCR и/или други тестове, имунизации, QR кодове и/или всякакви други електронно или не попълнени формуляри и бланки и свързаните с тях електронни и други отговори и разрешения, които са задължителни за пътуване в съответната държава/и, предмет на предоставения туристически пакет и международните медицински изисквания.

V. НАСТАНЯВАНЕ

Чл. 21. (1) Настаняването в хотелите при пристигане се извършва след 14.00 часа, а освобождаването на стаите до 12.00 часа. 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.

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

(5) При настаняване на трима души в стая с три легла не се гарантира наличието на стандартни три легла, т.к. 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.22. 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.23. Туроператорът може да отмени пътуването, ако не е набран необходимия минимален брой участници /7 календарни дни преди пътуването/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 други/. Извършените фактически разходи се удостоверяват с надлежно оформени документи.

Чл.24. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за вреди, причинени от неизпълнение или неточно изпълнение на настоящия Договор, ако причините за това се дължат на: 1. Потребителя ; 2. Действия на трето лице, несвързано с

изпълнението на Договора; 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.25. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност, не възмездява и не компенсира по никакъв начин ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и/или свързани с него лица, които са се отказали от консумацията и използването на отделни услуги и/или по свое желание са се отклонили от организираното туристическо пътуване и по тази причина са пропуснали услуги включени в туристическия пакет. ТУРОПЕРАТОРЪТ не възмездява и не компенсира ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и/или свързани с него лица за разходи извън туристическия пакет. ТУРОПЕРАТОРЪТ не поема разходи, свързани с консумацията на храни и напитки извън стандартния пансионат, договорен в туристическия пакет.

Чл.26. Ако Туроператорът направи значителна промяна в някои от съществените Клаузи от Договора за организирано пътуване, той е длъжен - пряко или чрез Туристически агент, да уведоми Потребителя за промяната в двудневен срок от настъпването ѝ, но не по-късно от 10 дни преди началната дата на пътуването. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да уведоми за решението си относно направените промени в срок до 3 дни след получаване на уведомлението от ТУРОПЕРАТОРА, или турагента, но не по-късно от 7 дни преди началната дата на пътуването. Потребителят декларира, че посочените от него в Договора телефони, факс, e-mail са в действителност тези, които могат да бъдат използвани от Туроператора за бързо и неотменно предаване на уведомлението. Замяна на хотела или заведение за хранене и развлечения с друг от същата или по-висока категория без промяна на цената или замяна на транспортно средство с друго не се счита за промяна на Договора за организирано туристическо пътуване. Увеличаване на цената с повече от 5 на сто се смята за значителна промяна на договора.

Чл.27. Приемането на промените по предходния член се удостоверява с допълнително споразумение към Договора за организирано пътуване, което уточнява тяхното отражение върху цената. За такова се счита и писмено потвърждение, постигнато от страните чрез факс, или по e-mail.

Чл.28. В случаите, посочени в чл.26, ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да е откаже от договора без да дължи неустойка или обезщетение.

Когато Потребителят се откаже от договора, 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 състояние да му предложи такова, 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.

Чл.29. (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:

1. при пътуване в чужбина:
 - а) след изтичане на срока по ал.(1) и до 60 дни преди датата на пътуването - такса резервация – 40 лв. За всяка промяна относно резервация след първоначалното записване се удържа такса в размер на 30 лева.
 - б) от 59 до 30 дни преди датата на пътуването – в размер на депозита.
 - в) от 29 до 15 дни преди датата на пътуването - 50% от общата стойност на пътуването
 - г) от 15 до 10 дни преди датата на пътуването - 80% от общата стойност на пътуването
 - д) по-малко от 10 дни преди датата на пътуването - 100% от общата стойност на пътуването

2. при пътуване в страната:

- а) след изтичане на срока по ал.(1) и до 20 дни преди датата на пътуването такса резервация 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 2, т.1, или т.2, 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 за негова сметка. В този случай не може да има претенции за връщане на част от стойността на заявените услуги.

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

Чл.30. Освобождаване от отговорност при непреодолима сила, форсмажорни или независещи от ТУРОПЕРАТОРА обстоятелства – по време на пътуване, като такива 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 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.

Чл.31. Когато по време на пътуването не бъде изпълнена значителна част от услугите по договора или ТУРОПЕРАТОРА установи, че няма да бъде в състояние да изпълни значителна част от тези услуги и това не се дължи на форсмажор, той е длъжен да приеме всички подходящи мерки за продължаване на пътуването, без това да е свързано с допълнителни разходи за потребителя. Когато не е възможно да се предприемат подходящи мерки или те не се приемат от потребителя поради основателна причина, ТУРОПЕРАТОРА е длъжен да осигури транспорт до началния пункт на пътуването без това да е свързано с разходи за потребителя и да обезщети последния.

Чл. 32. В случай на форсмажор, ако той бъде признат за такъв от посрещащата фирма- съконтрагент на ТУРОПЕРАТОРА и ПРЕВОЗВАЧА и те възстановят на ТУРОПЕРАТОРА заплатените суми за съответното туристическо пътуване, след реалното постъпване на сумите по сметките на ТУРОПЕРАТОРА, той се задължава да ги възстанови на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

Чл.33. ТУРОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност в случай, на заразяване, лечение, карантиниране и наложено самостоятелно връщане на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и/или свързани с него лица в Р България.

VII. СПОРОВЕ И РЕКЛАМАЦИИ

Чл.34.(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.

(2) В случай, че по време на пътуването се установят факти на неизпълнение или неточно изпълнение на условията по настоящия Договор, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава в писмена или устна 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 рекламация към Туроператора в писмен или устен вид, в срок не по-късно от 14 календарни дни след края на пътуването. Рекламацията е валидна само в случай, че към нея е приложен протокол, съставен и подписан от ПОТРЕБИТЕЛЯ и ХОТЕЛА /ако рекламацията е във връзка с обслужването в хотела/ или от ПОТРЕБИТЕЛЯ и ПРЕДСТАВИТЕЛЯ НА ТУРОПЕРАТОРА/ПАРТЪОРА НА ТУРОПЕРАТОРА НА МЕСТНО НИВО, посрещнал ПОТРЕБИТЕЛЯ/ако рекламацията не е във връзка с обслужването на хотела/, 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 рекламации за услуги извън пакетите, които са закупени и платени на място от туристите следва да се предявяват към посрещащия 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 за срок от 30 дни след получаване на рекламацията да даде своето становище по нея на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

За неуредени клаузи по договора се прилагат разпоредбите на Закона за туризма, търговския Закон, Закона за задълженията и договорите и останалото действащо законодателство на Р.България.

От свое и от името на всички записани приемам общите условия по договора. Договорът се изготви в два еднообразни екземпляра и се подписа на всяка страница както следва:

За ТУРОПЕРАТОРА :

За ПОТРЕБИТЕЛЯ :