

Договор публичной оферты на оказание туристических услуг между туристом (пользователем или клиентом) и турфирмой ООО «Тур Поиск»

ТЕРМИНЫ

Для целей настоящего Договора используются следующие термины:

Турист, туристский продукт, туристская путевка. Эти понятия толкуются в соответствии со статьей 1 Федерального закона 132-ФЗ от 24 ноября 1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» с изменениями и дополнениями.

«Турфирма» — ООО «Тур Поиск»

«Пользователь или Клиент» — физическое лицо — гражданин РФ, достигшее восемнадцати лет и заключившее с Турфирмой настоящий Договор об использовании системы путем акцепта настоящей публичной оферты, выраженного в совершении действий, выражающих его волю установить правоотношения.

«Оферта (публичная оферта)» — реклама и иные предложения, адресованные неопределенному кругу лиц, рассматриваются как приглашение делать оферты, если иное прямо не указано в предложении, а так же содержащие все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется, признается офертой (публичной офертой).

«Акцепт» — ответ лица, которому адресована оферта, о ее принятии. Ответ должен быть полным и безоговорочным. Молчание не является акцептом, если иное не вытекает из закона, обычая делового оборота или из прежних деловых отношений сторон. Совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора (отгрузка товаров, предоставление услуг, выполнение работ, уплата соответствующей суммы и т.п.) считается акцептом, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не указано в оферте.

«Договор» — настоящее соглашение сторон по всем существенным условиям оказания услуг, составленное в виде публичной оферты, в дальнейшем безоговорочно принятое потребителем услуг в полном объеме посредством ее акцепта. Настоящий Договор является многосторонней сделкой, состоящей из акцептованной публичной оферты и ее неотъемлемых частей в виде приложений, соглашений, регламентов и положений, размещенных на Сайте Системы. Порядок оформления договора и его неотъемлемых частей определен далее по тексту в соответствии с законодательством РФ.

«Правила пользования Системой» — текущие рекомендации и указания по использованию системы онлайн бронирования, размещенные на Сайте.

«Система» — электронный регистр учета возникновения, изменения или прекращения взаимных прав и обязательств сторон по настоящему Договору. Описание Системы размещено на Сайте. Система позволяет осуществлять поиск и бронирование туров путем составления и передачи по сети Интернет документов (клиентских распоряжений и уведомлений), подписываемых аналогом собственноручной подписи. Организация работы Системы и оказание возмездных услуг по учету взаимных обязательств сторон и валюты их выражения производится Компанией ООО «Тур Поиск».

«Пользовательский интерфейс» — часть Системы, доступная конкретному пользователю после его регистрации, идентификации и авторизации с использованием аналога собственноручной подписи. Идентификационные и авторизационные данные для доступа к специальному пользовательскому интерфейсу определены сторонами необходимыми и достаточными в виде пароля и логина.

«Туры» — услуги, описание которых содержится на Сайте, предлагаемые Пользователям. В комплекс туристских услуг, составляющих туристский продукт, могут входить:

- услуги по размещению;
- услуги по перевозке, трансфер;

-экскурсионные услуги;
-медицинское страхование, страхование расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей;
-содействие в оформлении въездной визы, иные услуги, указанные в Заявке на онлайн — бронирование.

«Платеж» — денежные средства, перечисленные в любом виде Пользователем Турфирме для оплаты забронированных туров.

«Авторизация» — процесс анализа на сервере Турфирмы введенных Пользователем идентификационных данных (информации, используемой для установления достоверности заявленной идентичности), по результатам которого определяется наличие у Клиента права получить Услуги и/или использовать интерфейс пользователя.

«Интернет эквайринг» — прием к оплате карт через Интернет с использованием специально разработанного web-интерфейса от банков или платежных систем, позволяющего провести расчёты в интернет-магазинах.

«АСП» — аналог собственноручной подписи клиента — e-mail, логин и пароль.

В Договоре могут быть использованы термины, не определенные вышеперечисленными понятиями. В этом случае, толкование такого термина производится в соответствии с текстом Договора.

Турфирма предоставляет Туристу достоверные сведения о составе и характеристиках услуг, входящих в туристский продукт. Услуги, входящие в туристский продукт, непосредственно оказываются Туристу третьими лицами — туроператором, перевозчиком, отелем или иным средством размещения, страховщиком и прочими лицами, предоставляющими услуги, входящие в туристский продукт.

ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН

1. Турфирма обязуется Предоставить Туристу информацию:

- о потребительских свойствах туристского продукта;
 - о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;
 - о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
 - об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
 - о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;
 - об опасностях, с которыми Турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями;
 - об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
 - о порядке и сроках предъявления Туристом требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, сведения об указанной организации, а также об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности туроператора или по банковской гарантии.
- Турист подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

Турфирма не несет ответственности и не выплачивает никакого возмещения за расходы, понесенные Клиентом, если решением властей или ответственных лиц Клиенту было отказано в возможности полета или проживания в забронированной гостинице по следующим причинам: нарушение правопорядка, состояние алкогольного или наркотического опьянения, а также других нарушений, как например: хранение, провоз или распространение наркотиков, незаконное хранение или ношение оружия и пр.

2. Турфирма не несет ответственности или не предлагает компенсацию в случаях изменения программы тура по причинам, находящимся вне сферы влияния Турфирмы, а именно: телесные повреждения, утрата вещей и документов, задержка и перенос рейсов, технические поломки и механические повреждения самолетов, закрытие аэропортов, отмена автобусного и паромного сообщения, вызванные экстремальными

погодными условиями, забастовками, войнами и т.д., т.е. событиями, имеющими характер непреодолимой силы (форс-мажорные обстоятельства), и другими независимыми от Турфирмы причинами.

3. При использовании Системы Пользователь обязуется соблюдать настоящие Условия и Правила пользования.

Заключение Пользователем Договора с Турфирмой осуществляется акцептом публичной оферты путем последовательного совершения действий, выражающих его волю установить данное правоотношение.

3.1. Пользователь самостоятельно проводит ознакомление с условиями настоящего Договора об использовании Системы, приложениями и соглашениями к настоящему Договору, регулирующими взаимоотношения сторон и размещенными на Сайте;

4. Договор считается заключенным сторонами с момента внесения Пользователем Турфирме аванса или внесения полной оплаты. Заключение Договора означает, что Пользователь в необходимой для него степени ознакомился с условиями предоставления услуг, функционированием Системы, признает безусловную пригодность Системы для совершения действий, описанных на Сайте и в настоящем Договоре. Получение Турфирмой денежных средств и учет в Регистре забронированных туров подтверждает совершение Пользователем действий, перечисленных в пункте 3.

5. Для оказания Системой услуг Пользователь может заполнить личные идентификационные данные — Имя пользователя (Логин) и E-mail. Пароль будет отправлен на указанный пользователем e-mail. С момента акцепта настоящей публичной оферты Пользователь является участником Системы исключительно в части получения и дальнейшего использования настоящего договора в виде электронного документа.

6. Клиентские распоряжения, требования и уведомления, формируемые с использованием Системы, подписываются аналогом собственноручной подписи Пользователя. Стороны договорились, что e-mail Клиента – логин – и пароль определен ими как аналог собственноручной подписи (далее по тексту – АСП) Пользователя и признается Турфирмой и Пользователем в качестве однозначного и бесспорного подтверждения совершенных сделок, распоряжений, требований и уведомлений.

7. Внесение изменений (дополнений) в настоящий договор, изменение порядка, объема и условий оказания услуг, производится по соглашению Сторон настоящего Договора. Все изменения (дополнения), вносимые соглашением в настоящий договор, вступают в силу и становятся обязательными для всех лиц, являющихся Сторонами настоящего договора. В случае несогласия с изменениями настоящего договора Сторона вправе расторгнуть настоящий Договор в соответствии с определенным в нем порядке. Все приложения, изменения и дополнения к настоящему Договору являются его составной и неотъемлемой частью.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. Турфирма не несет ответственность за перерывы в предоставлении Услуг в случае сбоев программного обеспечения или оборудования, не принадлежащих Турфирме.

8.2. Турфирма не несет ответственность за полные или частичные прерывания предоставления Услуг, связанные с заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и модернизации программного и/или аппаратного обеспечения.

8.3. Турфирма не несет ответственность за функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет.

8.4. Турфирма не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через ссылки, размещенные на Сайте.

8.5. Турфирма не несёт ответственность за возможные нежелательные для Пользователя последствия, возникшие вследствие предоставления Пользователю телефонной консультации.

8.6. Турфирма не несет ответственность за отсутствие учета Платежа Пользователя в системе в случае непоступления этого платежа на расчетный счет Турфирмы.

- 8.7. Турфирма не несет ответственность за обеспечение безопасности оборудования и программного обеспечения Пользователя, используемого для получения Услуг.
- 8.8. Турфирма не запрашивает, не хранит PIN и CCV2 коды по пластиковым картам и не несет ответственность за их сохранность, если они случайно или намеренно сообщены менеджерам турфирмы. Все операции по снятию денежных средств с пластиковых карт посредством интернет-эквайринга производятся на стороннем ресурсе, предоставленном Банком согласно договору об интернет-эквайринге.
- 8.9. Пользователь несет ответственность за выполнение своих обязательств по Договору в соответствии с законодательством РФ.
- 8.10. Пользователь не вправе использовать предоставляемые Турфирмой услуги в предпринимательской и посреднической деятельности.
- 8.11. В случае безосновательного отзыва платежа, производившегося Пользователем на счет Турфирмы с использованием принадлежащей ему пластиковой карты Visa или Master Card, Клиент обязан возместить Турфирме денежные средства в размере ста процентов от суммы отозванного из банка эмитента платежа и убытки, понесенные Турфирмой и банком эмитентом банковской карты.
- 8.12. Пользователь самостоятельно несет ответственность и риск наступления неблагоприятных последствий в случае неточности или недостоверности данных переданных Турфирме, посредством специального пользовательского интерфейса, для осуществления требуемых действий.
- 8.13. Пользователь самостоятельно несет ответственность за выполнение договора об использовании Системы, приложений, соглашения и положений к настоящему договору, размещенных на сайте. В случае нарушения обязанностей, определенных вышеперечисленными документами, Турфирма вправе временно приостановить предоставление как всех Услуг, получаемых Пользователем по Договору, так и отдельных Услуг.
- 8.14. Клиент самостоятельно несет ответственность в соответствии с Законодательством РФ за все действия, предпринятые посредством пользования Услугами, а также их последствия.
- 8.15. Пользователь самостоятельно несет ответственность за любые (в том числе несанкционированные) действия третьих лиц, имевшие место при использовании аналога собственноручной подписи, а также их последствия перед Турфирмой и третьими лицами.
9. В случае утери пароля, являющегося составной частью аналога собственноручной подписи Турфирма восстанавливает ранее определенный пользователем пароль по запросу, с отправкой его на e-майл указанный при регистрации.
10. Передавая свои личные (персональные) и идентификационные данные при регистрации и заполнении «профайла», а также персональные данные о других лицах (сопровождающих его участников тура) Пользователь гарантирует их подлинность и согласен с их дальнейшей обработкой и проверкой Турфирмой. В случае недостоверности предоставленных пользователем личных идентификационных данных, а также персональных данных о других лицах (сопровождающих его участников тура), Турфирма вправе расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке.
11. Акцептом настоящей оферты Пользователь признает применение АСП для подтверждения подлинности и аутентичности используемых в Системе операций, при этом Пользователь подтверждает, что электронные документы и данные, полученные от Системы и сформированные им для Системы, рассматриваются Клиентом как юридически значимый документ, составленный в письменной форме, исходящий и подписанный отправителем по всем правилам традиционного оформления документов в письменной форме.
12. Одновременно с этим Клиент предоставляет право Турфирме направлять в его адрес электронной почты материалы информационного характера, уведомляющие о предоставляемых услугах.
13. Клиент рассматривает настоящий Договор как документ в письменной форме, составленный по всем правилам традиционного оформления документов в письменной форме, надлежащим образом подписанный каждой из Сторон.

14. Настоящий Договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством или настоящим договором.

14.1. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения настоящего договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

-ухудшение условий путешествия;

— изменение сроков совершения путешествия;

— невозможность совершения Туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

14.2. Каждая из сторон вправе потребовать в судебном порядке изменения или расторжения договора в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Туриста угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу.

Наличие обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Туриста угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными

законами. При расторжении до начала путешествия договора в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Клиента угрозы

безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, Туристу возвращается Туроператором денежная сумма, равная цене туристского продукта, а после начала путешествия — ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

14.3. В случае изменения или расторжения договора и (или) отказа Туриста от исполнения договора и (или) отказа Туриста от подтвержденного туристского продукта и (или) отмены поручения Туристом, Турист обязан возместить Турфирме расходы, понесенные Турфирмой при исполнении договора. Под расходами Турфирмы в данном случае понимаются фактически понесенные Турфирмой расходы, направленные на исполнение поручения Туриста, в том числе денежные средства, переданные Турфирмой Туроператору и иным лицам до момента получения от Клиента письменного извещения об изменении или расторжении договора и (или) отказе Клиента от исполнения договора и (или) отказе Туриста от подтвержденного туристского продукта и (или) отмене поручения Туристом).

14.4. Несвоевременная или неполная оплата Туристом денежных средств по настоящему Договору, непредставление требуемых Турфирмой документов, сведений необходимых для исполнения договора, рассматриваются сторонами как односторонний отказ Клиента от исполнения Договора с применением последствий, предусмотренных п. 14.3. договора.

14.5. Турфирма вправе удержать причитающуюся ему вознаграждение и сумму расходов, понесенных Турфирмой при исполнении Договора, из денежных средств, оплаченных Клиентом Турфирме во исполнение договора.

15. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

Турфирма освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе землетрясений, наводнений, цунами, пожара, тайфуна, снежного заноса, военных действий, массовых заболеваний, забастовок, ограничений перевозок, запрета торговых операций с определенными странами, террористических актов и других обстоятельств, не зависящих от Турфирмы. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы каждая из сторон имеет право расторгнуть Договор с применением последствий, предусмотренных п. 14.3. настоящего договора.

16. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПРИ БРОНИРОВАНИИ ТУРПРОДУКТА ПОСРЕДСТВОМ СИСТЕМЫ

16. 1. Бронирование и оплата.

Для проведения процедуры бронирования тура Клиент обязуется внести аванс в размере , указанном на сайте при заполнении заявки . Договор считается оплаченным с момента поступления полной оплаты по туру на расчетный счет Турфирмы . Оплата тура производится в кабинете с помощью пластиковой карты в

день заказа, иначе заказ будет аннулирован . В случае изменения цены или отказа от бронирования турист может вывести деньги обратно на карточку, за вычетом реально понесенных расходов Турфирмой путем направления заявления о возврате средств в специальном разделе, размещенном на сайте Турфирмы. Денежные средства поступят на личный счет или на платежную карту туриста в течение 10 (Десяти дней) с момента направления указанного заявления на возврат. Получить документы на тур турист может в личном кабинете. Электронные документы могут быть также высланы по электронной почте.

16.2. Стоимость путевки.

Турфирма оставляет за собой право повышать или снижать цены на туристические путевки, но при этом гарантирует, что цена своевременно оплаченной или предоплаченной туристической путевки, остается неизменной. Общая цена туристского продукта, забронированного Туристом и переданного Турфирме по договору, указывается соответственно в Заявке на бронирование и в Туристской путевке. Цена тур продукта определяется тур оператором и может быть установлена как в рублях, так и в иностранной валюте, но в рублевом эквиваленте по внутреннему курсу тур оператора. В случае несвоевременной оплаты тура внутренний курс валюты тур оператора может быть изменен (повышен или понижен), измениться топливные или консульские сборы, или иные издержки, соответственно стоимость договора пересчитывается как в сторону увеличения, так в сторону уменьшения. В таком случае цена договора меняется, турист вправе принять такие изменения, либо письменно расторгнуть настоящий договор, с возмещением фактически понесенных расходов Турфирме .

Турист предупрежден, что при оказании визовой поддержки, в тех случаях, когда это необходимо, консульства могут потребовать для оформления визы предоставление доказательств намерения Туриста посетить страну временного пребывания (авиабилет, страховку, ваучер, приглашение и т.п.) Турист предупрежден, что при подаче документов на визу в срок уменьшения установленного консульством, своевременное получение визы не гарантируется ни Турфирмой , ни Туроператором. Турфирма и Туроператор, у которого забронирован турпакет, не несут за это ответственности, и Турист согласен относить в данном случае все фактически понесенные расходы на свой счет. Отказ в выдаче въездной визы консульством иностранного государства не является форс-мажорным обстоятельством. Любые расходы, фактически понесенные и связанные с этим отказом, производятся за счет самого Туриста.

Перевозка Туриста по настоящему договору выполняется по правилам перевозчика (авиакомпания пр.). Билет Туриста является договором с перевозчиком, в соответствии с которым всю ответственность за перевозку несет перевозчик по правилам перевозчика. Турист предупрежден, что стоимость чартерных авиабилетов и авиабилетов на регулярные рейсы с невозвратным тарифом не возвращаются независимо от срока отказа от тура.

Турист предупрежден об условиях аннуляции тура и ее последствиях (возмещения фактически понесенных расходов) Туроператора, у которого забронирован турпакет. В момент заключения настоящего договора Турист получил информацию о потребительских свойствах туристического продукта: о порядке и условиях получения визы, и последствиях ее неполучения, о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства проживания, его категории) и питания, услугах по перевозке Клиента в стране временного пребывания, дополнительных необходимых Клиенту услугах.

16.3. Аннуляция брони по инициативе Клиента.

Клиент имеет право аннулировать подтвержденный заказ на забронированный тур. Заявление об аннулировании должно быть представлено в электронной или письменной форме и подписано, или принято лицом выполнявшим бронирование. Датой аннуляции заказа будет считаться день (исключая выходные и праздничные дни) получения Турфирмой электронного письма от Клиента. В случае аннуляции тура, документы, выданные на руки, подлежат возврату. В случае изменения или расторжения договора и (или) отказа Туриста от исполнения договора и (или) отказа Туриста от подтвержденного туристского продукта и (или) отмены поручения Туристом, Турист обязан возместить Турфирме расходы, понесенные Турфирмой при исполнении договора. Под расходами Турфирмы в данном случае понимаются фактически понесенные Турфирмой расходы, направленные на исполнение поручения Туриста, в том числе денежные средства, переданные Турфирмой Туроператору и иным лицам до момента получения от Клиента письменного извещения об изменении или расторжении договора и (или) отказе Клиента от исполнения договора и (или) отказе Туриста от подтвержденного туристского продукта и (или) отмене поручения Туристом).

16.4. Изменение брони по инициативе Клиента.

При каждом изменении в забронированной заявке по инициативе Клиента (замена отеля, типа размещения, питания, изменение фамилии, имени или их написания, изменение даты рождения, перенос вылета на другие даты, и т.п.) с Клиента может быть взыскана дополнительная комиссия (фактические расходы). В случае опоздания Клиента на самолет возврат стоимости тура может быть рассмотрен за минусом фактических расходов Турфирмы.

16.5. Авиаперелет.

За осуществление авиаперевозки туристов ответственна только авиакомпания. Каждая авиакомпания руководствуется Правилами пассажирских перевозок, некоторые из которых ограничивают ее ответственность или освобождают от таковой при определенных условиях. Эти условия оговорены в международных соглашениях. Турфирма не заключает с Пользователем договор (контракт) на воздушную перевозку, а берет на себя обязательство забронировать и оформить от своего имени или от имени Пользователя, и в интересах Пользователя билет у организатора путешествия, имеющего в свою очередь договорные отношения с авиакомпанией. Мы не несем никакой дополнительной ответственности по обязательствам авиакомпании за задержку рейсов, перенос даты вылета, за сохранность документов, багажа и вещей Пользователя.

В соответствии с пунктом 99 «Общих правил воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» утвержденных Приказом Минтранса России от 28.06.07 г. N 82 г. при перерыве в перевозке по вине перевозчика, а также в случае задержки рейса, отмены рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам, изменения маршрута перевозки перевозчик обязан организовать для пассажиров в пунктах отправления и в промежуточных пунктах следующие услуги:

- предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;
- предоставляется два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;
- обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;
- обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов — в дневное время и каждые восемь часов — в ночное время;
- размещение в гостинице при ожидании вылета рейса более восьми часов — в дневное время и более шести часов — в ночное время;
- доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;
- организация хранения багажа.

Услуги, указанные в настоящем пункте, предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы.

16.6. Расчетный час в гостиницах/отелях:

В соответствии со ст.13 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом — с 12 часов текущих суток по местному времени. При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается.

В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа — почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа — плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа — плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты). При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа. Исполнитель с учетом местных особенностей вправе изменить единый расчетный час.

В соответствии со ст.25 Международной Гостиничной Конвенции касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами от 15.06.1975 г.

владелец гостиницы освобождает от клиентов забронированное помещение с 2 часов дня в день прибытия и сохраняет его до полудня в день отъезда.

В соответствии со ст.ст.3, 6 Международных гостиничных правил (Одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981 г. Катманду, Непал)

Договор на размещение заканчивается в 12.00 дня, следующего за днем прибытия клиента, если в договоре не оговорено и не согласовано, размещение дольше чем на один день.

Если это не оговорено иначе, номер(а), зарезервированный (ые) за гостем, должен быть готов к 14.00, а номера отъезжающих освобождены к полудню.

16.7. Порядок рассмотрения претензий.

16.7.1. Задача Турфирмы – обеспечить отдых Клиента в условиях комфорта, однако, в случае возникновения каких-либо претензий к качеству предоставляемых услуг, Клиент обязан обратиться к представителю организатора путешествия по месту отдыха (Туроператору), координаты и телефоны которого указаны в

документах, получаемых Туристом перед поездкой. Также вы можете связаться с офисом Турфирмы в Екатеринбурге по тел. 8 800 100 99 30 (звонок бесплатный)

16.7.2. Ответственность перед Туристом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору (в том числе ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги) несет Туроператор.

При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, входящих в туристский продукт, действий третьих лиц, непосредственно оказывающих Туристу услуги, Агентство рекомендует Туристу незамедлительно обратиться к Туроператору и представителям принимающей стороны на местах, по телефонам, указанным в Приложении № 1 к настоящему Договору, а также в ваучере, программе пребывания и памятке.

16.7.3. В случае не урегулирования возникшей проблемной ситуации на месте, претензии к качеству туристского продукта предъявляются Туристом Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

16.7.4. Сведения о порядке и сроках предъявления Туристом требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, а также информация об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности туроператора и по банковской гарантии, содержатся в п. 12 Приложения № 1 к настоящему Договору.

16.8. Паспорта и визы (страны с упрощенным визовым порядком).

При путешествии за границу Клиент обязан иметь действительный общегражданский загранпаспорт. Турфирма не принимает на себя ответственность за невозможность осуществления поездки, перенос ее на более поздние сроки, прерывание поездки или ее удорожание, а также понесенный Клиентом ущерб, если паспорт Клиента оказался недействительным или неправильно оформленным, или если Клиент не успел его получить до момента отъезда. Если после бронирования тура, но до начала путешествия, Клиент поменял фамилию, необходимо немедленно выслать в адрес Турфирмы соответствующее уведомление для внесения необходимых изменений в бронирование. Отсутствие информации о такого рода изменениях делает билеты и страхование недействительными. Следует обратить внимание на то, что правила оформления и выдачи паспортов могут измениться, в связи с чем Клиенту необходимо проконсультироваться по данному вопросу по месту выдачи загранпаспорта. Именно Клиент ответственен за действительность паспорта. Турфирма не несет никакой ответственности за Клиентов с неправильно оформленными или неоформленными документами, что может повлечь отказ соответствующих компетентных органов иностранных государств в оформлении документов Клиента, прохождении клиентом таможи и пограничных постов РФ и страны пребывания, либо иных действий органов или официальных властей РФ или зарубежных стран.

16. 9. Что включает в себя цена путевки.

Будьте внимательны. Состав каждого конкретного туристического пакета приведен в бланке бронирования. Как правило, он включает в себя:

Размещение, питание (следуя указаниям в каталоге: без питания, завтрак, полу-пансион, полный пансион или «все включено в стоимость»).

Авиаперелет (экономический класс), в который включены сборы аэропорта и плата за обеспечение безопасности, питание во время полета, бесплатный провоз багажа (до 20 кг на одного взрослого).

Трансфер: аэропорт – отель – аэропорт.

Медицинское страхование. Фирма не несет ответственности за любые медицинские расходы, возникшие в результате болезней или несчастных случаев, покрытие которых не обеспечивается страховым полисом.

Порядок действий в случае наступления страхового случая указывается в памятке к страховому полису.

16. 10. В аэропорту.

Клиент обязан в соответствии с Правилами воздушных перевозок (Приказ № 82 МИНТРАНС РФ) заблаговременно, не позднее установленного перевозчиком времени прибыть к месту регистрации пассажиров и оформлению багажа, для прохождения установленных процедур регистрации и оформления багажа , оплаты сверхнормативного или другого подлежащего оплате багажа , прохождения досмотра (далее предполетные формальности) и т.п. и выполнение требований , связанных с пограничным , таможенным, санитарно – карантинным , ветеринарным , карантинным фитосанитарным видами контроля , предусмотренными законодательством РФ или законодательством страны , с территории которой

осуществляется перевозка, а так же к месту посадки на борт воздушного судна. Регистрация пассажиров и оформления багажа на рейсах в аэропорту заканчивается не ранее чем за 40 минут до времени отправления воздушного судна по расписанию или по плану (графику) чартерных перевозок. Время окончания регистрации в пунктах регистрации, расположенных за пределами аэропорта, а так же регистрации на интернет – сайте перевозчика устанавливается с учетом времени, необходимого для доставки (прибытия) пассажиров и багажа в аэропорт отправления для посадки (погрузки) в воздушное судно и прохождения предполетных формальностей и требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно – карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством РФ или законодательством страны, с территории которой осуществляется перевозка; Неявка (опоздание) к отправлению по любым причинам приравнивается к отказу Туриста от исполнения договора. Все затраты и потери, понесенные Клиентом в связи с возникновением такой ситуации, будут отнесены на счет Клиента.

16.11. Достоверность каталога и описаний курортов.

Вся информация о курортах и размещении, приведенная в каталогах и описаниях, проверяется персоналом организаторов путешествий. Оборудование, изображенное на фотографиях или описанное в каталоге, не обязательно будет в наличии в течение всего сезона.

С информацией о туристском продукте размещенном на сайте туроператоров и на сайте ООО «Тур Поиск», ознакомлен.

17. СВЕДЕНИЯ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТУРИСТОМ ТРЕБОВАНИЙ К ОРГАНИЗАЦИИ, ПРЕДОСТАВИВШЕЙ ТУРОПЕРАТОРУ ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ:

Основания для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии.

Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности Туроператора по письменному требованию Туриста при наступлении страхового случая.

Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию Туриста и в случае отказа Туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору. Письменное требование туриста об уплате денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено гаранту в течение срока действия финансового обеспечения.

Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности Туроператора возместить Туристу и (или) иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором

Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности Туроператора возместить Туристу и (или) иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора.

Существенным нарушением условий договора признается нарушение, которое влечет для Туриста такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора.

К существенным нарушениям Туроператором договора относятся:

неисполнение обязательств по оказанию Туристу входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;

наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасноституристского продукта.

Иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, может быть предъявлен Туристом Туроператору либо Туроператору и страховщику (гаранту) совместно.

Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или уплата денежной суммы по банковской гарантии не лишает Туриста права требовать от Туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

Порядок выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии.

В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору перед Туристом и (или) иным заказчиком и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии Турист

или его законный представитель вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

В требовании Туриста указываются:

фамилия, имя и отчество Туриста, а также сведения об ином заказчике (если договор заключался заказчиком);

дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности Туроператора;

номер договора и дата его заключения;

наименование Туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение;

наименование Турагента;

информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств по договору;

ссылка на обстоятельства, предусмотренные статьей 17.4 настоящего Федерального закона, послужившие причиной обращения Туриста к страховщику или гаранту;

размер денежных средств, подлежащих уплате Туристу в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного Туристом в связи с его расходами по эвакуации;

в случае, если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту, — реквизиты документа, свидетельствующего об отказе Туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении Туроператором указанного реального ущерба.

К требованию Турист прилагает следующие документы:

копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации

(с предъявлением оригинала указанных документов);

копию договора (с предъявлением его оригинала);

документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору.

К требованию Туриста к гаранту прикладываются также копия документа, свидетельствующего об отказе Туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором своих обязательств по договору, и (или) копия судебного решения о возмещении Туроператором реального ущерба по иску, предъявленному в соответствии с положениями статьи 17.4 настоящего Федерального закона.

Не подлежат возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведенные Туристом и не обусловленные требованиями к качеству туристского продукта, обычно предъявляемыми к туристскому продукту такого рода.

Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, предусмотренных настоящей статьей.

Письменное требование Туриста о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено страховщику или гаранту в течение срока действия финансового обеспечения.

Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование Туриста о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее 30 календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов, предусмотренных настоящей статьей.

В случаях если с требованиями о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии к страховщику или гаранту обратились одновременно более одного Туриста и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает сумму финансового обеспечения, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях к сумме финансового обеспечения.

Требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора должно быть предъявлено Туристом страховщику в течение срока исковой давности, установленного законодательством Российской Федерации.

Страховщик освобождается от выплаты страхового возмещения Туристу, если Турист обратился к страховщику с требованием о возмещении упущенной выгоды и (или) компенсации морального вреда, возникших в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Страховщик не освобождается от выплаты страхового возмещения Туристу по договору страхования ответственности Туроператора, если страховой случай наступил вследствие умысла Туроператора.

