

Договор публичной оферты на оказание туристических услуг

Термины

Для целей настоящего Договора используются следующие термины:

«Турист, туристский продукт, туристская путевка» — данные термины толкуются в соответствии со ст.1 ФЗ 132-ФЗ от 24.11.1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» с изменениями и дополнениями.

«Турфирма» — ООО «Альянс Юг Тур», выступает в правоотношениях с конечным Пользователем или Туристом в качестве турагента.

«Сайт» — вебсайт в сети Интернет, расположенный по адресу: альянс-юг-тур.рф, права (в том числе право администрирования) на которые в полном объеме принадлежат ООО «Альянс Юг Тур». Посещение (использование инструментов) Сайта может производиться Пользователями как зарегистрированными на Сайте, так и использующие Систему бронирования без такой регистрации.

Сайт предоставляет Пользователю следующие виды сервисов:

- Доступ к каталогу (базе) туров с их описанием, с правом просмотра контента, не требующим регистрации на Сайте
- Доступ к средствам поиска и навигации Сайта
- Осуществление оплаты посредством банковских карт, Master Card, Visa, МИР
- Иные виды Сервисов, реализуемые на страницах Сайта

«Содержание сайта (далее — Содержание)» — охраняемые результаты интеллектуальной деятельности, включая тексты литературных произведений, их названия, предисловия, аннотации, статьи, иллюстрации, обложки, музыкальные произведения с текстом или без текста, графические, текстовые, фотографические, производные, составные и иные произведения, пользовательские интерфейсы, визуальные интерфейсы, названия товарных знаков, логотипы, программы для ЭВМ, базы данных, а также дизайн, структура, выбор, координация, внешний вид, общий стиль и расположение данного Содержания, входящего в состав Сайта и другие объекты интеллектуальной собственности все вместе и/или по отдельности, содержащиеся на сайте.

«Пользователь» — физическое лицо, достигшее восемнадцати лет и заключившее с Турфирмой настоящий Договор об использовании «Системы бронирования» для личного бытового, семейного использования путем акцепта настоящей публичной оферты, выраженного в совершении действий, выражающих его волю установить правоотношения, являющееся стороной по настоящему договору.

«Турист» и «Пользователь» в процессе использования «Системы бронирования» могут не совпадать в одном лице. В целях идентификации в качестве стороны по Договору, которая приобретает права и обязанности как это понимается в ФЗ 132-ФЗ от 24.11.1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Пользователь становится Туристом при выполнении всех действий, требуемых «Системой бронирования» (свершении этих действия, но не ограничиваясь ими: авторизация на сайте, выбор тура, ввод личных данных, оплата и прочее).

«Регистрация» — совокупность действий Пользователя, включая предоставление Учетных данных и иной информации, совершаемых Пользователем с использованием специальной формы пользовательского интерфейса Сайта в целях формирования Личного кабинета (аккаунта), получения доступа к дополнительным сервисам Сайта.

«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.

«Система бронирования» — предоставляет возможность Пользователю с помощью сервисов Сайта искать и получать информацию о реализуемых третьими лицами туристических услугах, путем перехода на сайты туристических компаний, поиск гиперссылок на которые осуществляет поисковая программа Сайта. ООО «Альянс Юг Тур». Описание Системы бронирования размещено на Сайте. Система бронирования позволяет осуществлять поиск и бронирование туров путем составления и передачи по сети Интернет документов (Пользовательских распоряжений и уведомлений), подписываемых аналогом собственноручной подписи. Организация работы Системы бронирования и оказание возмездных услуг по учету взаимных обязательств сторон и валюты их выражения производится ООО «Альянс Юг Тур».

«Правила пользования «Системой бронирования» — регулируют взаимоотношения между ООО «Альянс Юг Тур» и «Пользователь», возникающие в связи и по поводу использования интернет-сайта, расположенного по адресу: **альянс-юг-тур.рф**. Утверждаются ООО «Альянс Юг Тур», которое может менять их по своему усмотрению без особого уведомления зарегистрированных и новых Пользователей (не имеющих аккаунта на Сайте).

«Пользовательский интерфейс» — часть Системы бронирования, 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 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 Пользователя 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.

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

1. Предмет договора

1.1. Предметом настоящего договора является урегулирование правоотношений в сфере оказания услуг по бронированию и оплате туристского продукта посредством Системы бронирования, размещенной на Сайта альянс-юг-тур.рф Пользователем.

1.2. Туристский продукт, представленный в Системе бронирования на Сайте, формируется туроператором. В правоотношениях с Пользователями Турфирма выступает как агент.

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

2. Права и обязанности сторон

2.1. Взаимные права и обязанности Сторон по настоящему договору как это понимается в ФЗ 132-ФЗ от 24.11.1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» возникают у Пользователя (Туриста) только после совершения действий по оплате туристского продукта (полностью или частично) согласно сервисам Системы бронирования.

2.2. Турфирма обязуется:

2.2.1. Предоставить Пользователю исправно работающую Систему бронирования, отвечающую целям, в которых данный договор заключается;

2.2.2. Турфирма обязуется Предоставить Пользователю (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 Пользователь (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 Пользователем (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.

Свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов (документов, которые допустимо предоставить в электронной форме) Пользователь (Турист) подтверждает путем проставления знака в соответствующем поле в Системе бронирования на Сайте.

2.3. Турфирма не несет ответственности и не выплачивает никакого возмещения за расходы, понесенные Пользователем, если решением властей или ответственных лиц ему либо лицам, в интересах которых действует Пользователь, 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 прочие основания, предусмотренные действующим законодательством РФ.

2.4. 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, отмена полетных программ в страны туризма, 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 независящими от Турфирмы причинами.

2.5. Пользователь обязуется:

2.5.1. Зарегистрироваться в Системе бронирования лично.

2.5.2. Соблюдать Правила пользования Системой бронирования.

2.5.3. Предоставлять достоверные и актуальные данные для регистрации и авторизации на сайте, а так же при заполнении полей, требующих внесения паспортных и иных личных данных, в целях получения услуг, являющихся предметом настоящего договора.

Турфирма не несет ответственности за непредставление услуг по настоящему договору в случае предоставления Пользователем неверных (недостоверных) данных.

Стороны соглашаются, что любое действие, совершенное из Личного кабинета Пользователя с использованием его учетных данных, считается действием, совершенным самим Пользователем лично или уполномоченным им лицом и устанавливает обязанности и ответственность для Пользователя в отношении таких действий, включая ответственность за нарушение настоящего договора, требований законодательства.

2.5.4. Пользователь также обязуется:

- Не предпринимать никаких действий, которые могут привести к непропорционально большой нагрузке на инфраструктуру Сайта (Спам-атаки, рассылка вирусов, DdoS-атаки, хакерские атаки, иной несанкционированный доступ к Сайту и его Сервисам)
- Не копировать, не воспроизводить, не изменять, не распространять и не представлять общественности любую информацию, содержащуюся на Сайте (кроме Сведений, предоставленных самим Пользователем) без предварительного письменного разрешения Турфирмы любой третьей стороны
- Не препятствовать работе Сайта, а также не препятствовать действию автоматических систем или процессов, с целью заблокировать или ограничить доступ на Сайт

3. Порядок заключения настоящего договора

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

- Ознакомление с условиями настоящего Договора об использовании Системы бронирования, приложениями и соглашениями к настоящему Договору, регулирующими взаимоотношения сторон и размещенными на Сайте
- Регистрация на сайте: **альянс-юг-тур.рф**

3.2. Выполнение Пользователем действий, указанных в п. 3.1. означает заключение настоящего договора и влечет наступление правовых последствий. Заключение Договора означает, что Пользователь в необходимой для него степени ознакомился с условиями

предоставления услуг, функционированием Системы бронирования, признает безусловную пригодность Системы бронирования 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 3.1

3.3. Для оказания Системой бронирования услуг Пользователь должен 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 бронирования исключительно в части получения и дальнейшего использования настоящего договора в виде электронного документа.

3.4. Пользовательские распоряжения, требования и уведомления, формируемые с использованием Системы бронирования, подписываются аналогом собственноручной подписи Пользователя. Стороны договорились, что e-mail Пользователя – 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.

4. Ответственность сторон

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

4.2. 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.

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

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

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

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

4.7. Турфирма не несет ответственность за обеспечение безопасности оборудования и программного обеспечения Пользователя, используемого для получения Услуг.

4.8. 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.

4.9. Пользователь несет ответственность за выполнение своих обязательств по Договору в соответствии с законодательством РФ.

4.10. Пользователь не вправе использовать предоставляемые Турфирмой услуги в предпринимательской и посреднической деятельности.

4.11. В случае безосновательного отзыва платежа, производившегося Пользователем на счет Турфирмы с использованием принадлежащей ему пластиковой карты Visa или Master Card, Пользователь 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.

4.12. 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.

4.13. 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.

4.14. Пользователь самостоятельно несет ответственность в соответствии с Законодательством РФ за все действия, предпринятые посредством пользования Услугами, а также их последствия.

4.15. 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.

4.16. В случае утери пароля, являющегося составной частью аналога собственноручной подписи Турфирма восстанавливает ранее определенный пользователем пароль по запросу, с отправкой его на e-mail указанный при регистрации.

4.17. Передавая свои личные (персональные) и идентификационные данные при регистрации и заполнении «аккаунта», а также персональные данные о других лицах (сопровождающих 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.

4.18. Акцептом настоящей оферты Пользователь признает применение АСП для подтверждения подлинности и аутентичности используемых в Системе бронирования,

при этом Пользователь подтверждает, что электронные документы и данные, полученные от Системы бронирования и сформированные им для Системы бронирования, рассматриваются Пользователем как юридически значимый документ, составленный в письменной форме, исходящий и подписанный отправителем по всем правилам традиционного оформления документов в письменной форме.

4.19. Одновременно с этим Пользователь предоставляет право Турфирме направлять в его адрес электронной почты материалы информационного характера, уведомляющие о предоставляемых услугах.

4.20. Пользователь рассматривает настоящий Договор как документ в письменной форме, составленный по всем правилам традиционного оформления документов в письменной форме, надлежащим образом подписанный каждой из Сторон.

5. Изменение и расторжение договора

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

5.2. 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 (по медицинским показаниям, что должно быть подтверждено соответствующим медицинским документом, отказ в выдаче визы при наличии надлежаще оформленной страховки от невыезда).

5.3. Каждая их 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 Пользователя 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.

5.4. 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 Пользователя письменного извещения об изменении или расторжении договора и (или) отказе Пользователя от исполнения договора и (или) отказе Туриста от подтвержденного туристского продукта и (или) отмене поручения Туристом).

5.5. Несвоевременная или неполная оплата Туристом денежных средств по настоящему Договору, непредставление требуемых Турфирмой документов, сведений необходимых для исполнения договора, рассматриваются сторонами как односторонний отказ Пользователя от исполнения Договора с применением последствий, предусмотренных п. 6.4. договора.

5.6. Турфирма вправе удержать причитающуюся ей вознаграждение и сумму расходов, понесенных Турфирмой при исполнении Договора, из денежных средств, оплаченных Пользователем Турфирме во исполнение договора.

6. 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. 16.4. настоящего договора.

7. Основные положения при бронировании турпродукта посредством системы бронирования

7. 1. Бронирование и оплата.

Бронирование тура производится посредством последовательного использования сервисов Системы бронирования Сайта — заполнения заявки на тур. Пользователь самостоятельно заполняет требуемые поля поиска тура (направление, курорт, дата поездки, количество гостей, их возраст, питание, подбор категории отеля), тем самым отбирает туристский продукт, наиболее полно отвечающий заданному критерию поиска. Пользователю так же могут быть предложены альтернативные варианты туристских продуктов, наиболее соответствующих заданным критериям поиска.

Оплата выбранного Пользователем тура производится в личном кабинете с помощью банковской карты в день заказа, с 3 дня, следующего за днем заказа, заказ будет

аннулирован. Если оплата производится банковской картой, держателем которой не является Пользователь, то пользователю будет выслано уведомление с просьбой подтвердить его намерение воспользоваться услугами по данному Договору.

В случае изменения цены туристического продукта или изменения существенных условий предоставления услуг, входящих в туристический продукт и перечисленных в Листе бронирования, Пользователь имеет право отказаться от исполнения своих обязательств перед Турфирмой по настоящему договору.

В данном случае Пользователь направляет соответствующее сообщение (уведомление) Турфирме через сервис обратной связи на сайте: альянс-юг-тур.рф.

При этом отказ от настоящего договора считается выраженным в надлежащей форме, если Турфирмой Пользователю был направлен отчет (уведомление) о получении сообщения Пользователя об отказе от настоящего договора. Данный отчет (уведомление) может направляться как через соответствующий сервис на сайте альянс-юг-тур.рф, так и иным способом, не запрещенным договором.

Датой прекращения обязательств по настоящему договору является дата отчета (уведомления) Турфирмы Пользователю.

Получить документы на тур Турист может в личном кабинете. Электронные документы могут быть также высланы по электронной почте.

7.2. 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 туристического продукта определяется туроператором и может быть установлена как в рублях, так и в иностранной валюте, но в рублевом эквиваленте по внутреннему курсу туроператора. 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 Пользователя в стране временного пребывания, дополнительных необходимых Пользователю услугах.

7.3. Аннуляция брони по инициативе Пользователя.

Для целей настоящего пункта под бронью понимается — подтвержденный заказ.

Пользователь 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 (при этом если такое заявление подано из личного кабинета Туриста, то считается, что его личность идентифицирована).

Датой аннуляции заказа будет считаться день (исключая выходные и праздничные дни) получения Турфирмой электронного письма от Пользователя. В случае аннуляции тура, документы, выданные на руки Туристу, 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 (штрафные санкции). 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 Пользователя письменного извещения об изменении или расторжении договора и (или) отказе Пользователя от исполнения договора и (или) отказе Туриста от подтвержденного туристского продукта и (или) отмене поручения Туристом). При этом комиссия Турфирмы в размере 10 % от стоимости брони Туристу не возмещается.

Аннуляция брони, произведенная как по инициативе Пользователя, так и по инициативе Турфирмы, Туроператора, но вызванная объективными, не зависящими от Сторон обстоятельствами (такие как отмена полетных программ) является основанием для выплаты денежных средств, внесенных Туристом за бронь (тур, подтвержденный заказ) в полном объеме. Возмещение уплаченных денежных средств производится не позднее 15 дней на основании заявления Туриста, направленного Турфирме в письменной (либо электронной форме посредством заполнения соответствующей формы на сайте альянс-юг-тур.рф) не позднее 14 дней с даты наступления обстоятельств, послуживших причиной аннуляции брони (тура, подтвержденного заказа).

7.4. Изменение брони по инициативе Пользователя.

При каждом изменении в забронированной заявке по инициативе Пользователя (замена отеля, типа размещения, питания, изменение фамилии, имени или их написания, изменение даты рождения, перенос вылета на другие даты, и т.п.) с Пользователя может быть взыскана дополнительная комиссия Турфирмы, в том числе фактические расходы Турфирмы.

В случае опоздания Пользователя на самолет возврат стоимости тура может быть рассмотрен за минусом фактических расходов Турфирмы.

7.5. Авиаперелет.

За осуществление авиаперевозки туристов всю полноту ответственности несет 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.

7.6. 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 тур агентами от 15.06.1975 г. владелец гостиницы освобождает от Пользователей 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 Пользователя, если в договоре не оговорено и не согласовано, размещение дольше чем на один день.

8. Порядок рассмотрения претензий

8.1. Все претензии, вытекающие из настоящего договора, принимаются Турфирмой и могут быть предъявлены только тем Пользователем, кто зарегистрирован на Сайте и идентифицирован в качестве стороны по настоящему договору в течение 20 дней с даты окончания поездки.

8.2. Претензия направляется либо по электронной почте в разделе «обратная связь», либо в письменном виде по адресу: 196066 Санкт-Петербург, Московский пр. д. 216 А.

В претензии должен быть указан почтовый адрес (иные контактные данные Туриста), по которому должен быть отправлен ответ.

8.3. Срок рассмотрения и ответа на Претензию составляет 10 рабочих дней.

8.4. 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.

8.5. 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 приложении к договору 2 Сведения о Туроператоре.

8.6. В аэропорту.

Пользователь 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 Туристом в связи с возникновением такой ситуации, будут отнесены на счет Туриста.

8.7. 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.