



## **Общие условия договора на туристическую поездку (начиная с 20.09.2024)**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие условия договора о туристической поездке (далее Общие условия) являются частью договора о туристической поездке, заключаемого между клиентом (далее Клиент) и ОÜ TEZ Tour (далее Туроператор), и устанавливают условия заключения, выполнения и окончания договора на туристическую поездку.

1.2. Дополнительно к Общим условиям условия договора на туристическую поездку между сторонами вытекают из описания и подтверждения туристической поездки, которые выдал Туроператор Клиенту.

1.3. Договор на туристическую поездку между Клиентом и Туроператором считается заключенным и для обеих сторон становится обязательным (в том числе и настоящие Общие условия) в момент, установленный в пункте 12.1.

### **2. Предмет договора на туристическую поездку**

2.1. Туроператор на основании договора на туристическую поездку оказывает Клиенту или указанному Клиентом туристу услуги, а Клиент платит за это Туроператору плату.

### **3. Стоимость туристической поездки и входящие в нее услуги**

3.1. Клиент платит Туроператору плату за оказание туристических услуг в соответствии с положениями, установленными в пункте 4 данного договора. В стоимость туристической поездки входит стоимость услуг, установленных в описании и подтверждении путешествия.

3.2. Если у Клиента имеются особые пожелания, возможность выполнения которых зависит от договорных партнеров Туроператора и за которые договорные партнеры не предусмотрели дополнительной платы (например, места в самолете, располагающиеся рядом номера в гостинице, более высокий или низкий этаж в гостинице и т.п.), то Туроператор передает эти пожелания соответствующему договорному партнеру, но не гарантирует их выполнение. Особые пожелания не рассматриваются как часть описания туристической поездки, и их невозможность и невыполнение не рассматриваются как нарушение договора на туристическую поездку со стороны Туроператора. Однако, будучи услугами, оказываемыми по желанию Клиента, они могут относиться к услугам, которые облагаются отдельным налогом.

3.2.1 Туроператор несет ответственность в соответствии с договором только за подтвержденные брони гостиниц при наличии свободных мест. В случае отсутствия в отеле свободных мест Туроператор предлагает Клиенту возможные альтернативные варианты в соответствии с



действующим преискурантом. В случае, если альтернатива, предлагаемая Туроператором, оказывается неприемлемой для Клиента, то Клиенту возвращаются деньги.

3.2.2 По желанию Клиента представитель Туроператора по мере возможности решает вопрос замены гостиницы. Возможную разницу в цене, вытекающую из-за смены гостиницы, несет Клиент.

3.3. Если Клиент или указанный Клиентом турист не использует какую-либо услугу, указанную в описании туристической поездки, то это не дает Клиенту право требовать уменьшения или возврата платы за поездку.

3.3.1 Если Клиент по своему желанию использует какую-либо дополнительную услугу, не указанную в описании путешествия, то риск за пользование такой услугой ни в коем случае не связан с заключенным договором о путешествии.

3.4. Льготные цены, объявленные Туроператором после заключения с Клиентом договора на туристическую поездку, и «горящие» предложения не влияют на стоимость путешествия, подлежащую оплате Клиентом, и не дают Клиенту права требовать уменьшения или возврата платы за туристическую поездку.

3.5. Туроператор вправе повысить стоимость поездки, если потребность в повышении стоимости возникла:

3.5.1. из-за изменения транспортных расходов, в том числе цены на топливо;

3.5.2. из-за изменения въездных плат в страну, въездных и выездных сборов портов и аэропортов;

3.5.3. из-за налогов, связанных с услугой;

3.5.4. из-за изменения обменного курса валюты, применяемой при расчёте стоимости путешествия.

3.6. При расчете новой стоимости поездки Туроператор исходит из увеличения расходов Туроператора в связи с установленными в пункте 3.5 изменениями.

3.7. О повышении стоимости туристической поездки Туроператор извещает Клиента не менее чем за 21 день до начала поездки.

3.8. Если Туроператор повышает стоимость поездки в значительной мере, Клиент вправе расторгнуть договор на туристическую поездку. Вместо расторжения стороны могут договориться о замене туристических услуг.

#### **4. Оплата путешествия**

4.1. Клиент обязуется полностью оплатить стоимость поездки одной выплатой или по частям.



При оплате частями Клиент гарантирует поступление взносов Туроператору следующим образом:

4.1.1. если до поездки остается 21 и более календарных дней, следует уплатить по меньшей мере 10% от полной стоимости бронирования.

4.1.2. если до поездки остается менее 21 календарных дней, то должно быть оплачено 100% от стоимости путешествия.

4.2. Клиент оплачивает стоимость путешествия в течение 24 часов после получения счета. Если до поездки остается не менее 21 календарных дней и Клиент желает оплатить поездку частями, то Клиент в течение 24 часов после получения счета оплачивает первый взнос, размер которого определяется на основании пункта 4.1. в соответствии с оставшимся до поездки временем. Оставшиеся взносы Клиент оплачивает в соответствии с положениями, установленными в пункте 4.1.

4.3. Если туристическая поездка забронирована не более чем за 21 календарных дней до начала путешествия, то Клиент оплачивает стоимость путешествия в полном размере в течение 8 часов после получения счета.

4.4. Счет считается полученным Клиентом, если он был передан в письменной форме Клиенту работником Туроператора или Агента или был отправлен в форме, позволяющей письменное воспроизведение, или в виде электронного счета на адрес электронной почты Клиента.

4.5. Туроператор вправе установить для льготных туристических поездок, поездок в праздничные дни и путешествий, продаваемых в рамках кампаний, условия оплаты стоимости поездки, которые отличаются от положений, установленных в пунктах 4 и 5 настоящего договора. Такие специальные условия аннулируют стандартные условия оплаты, внесения изменений и аннуляций даже в случае, если они не отражаются в системе бронирования Туроператора или в платежных документах, распечатанных из системы бронирования.

## **5. Изменение и отмена бронирования, расторжение договора на туристическую поездку.**

5.1. Туроператор вправе аннулировать бронирование или расторгнуть договор на туристическую поездку:

5.1.1. если Клиент задерживается с платой за поездку или оплатой какого-либо текущего платежа;

5.1.2. если Клиент или указанный Клиентом турист существенно нарушает иные обязательства, вытекающие из данного договора или закона.

5.2. При расторжении договора на туристическую поездку Туроператором на основании, установленном в пункте 5.1, Клиенту не возвращаются суммы, уже уплаченные Туроператору, и в их части не происходит обратного выполнения.



5.3. Клиент вправе аннулировать свое бронирование или расторгнуть договор о путешествии. В этом случае Клиент обязуется уплатить Туроператору возмещение:

5.3.1. при аннулировании бронирования или расторжении договора на туристическую поездку более чем за 21 календарный день до поездки – плата за аннуляцию в размере 10% от стоимости путешествия.

5.3.2. при аннулировании бронирования или расторжении договора за 21 дней или менее до поездки – в размере 100 % от стоимости путешествия.

5.4. Клиент обязуется уплатить возмещение, установленное в пунктах 5.3.1-5.3.2, в течение 5 рабочих дней с момента аннулирования бронирования или расторжения договора на туристическую поездку. Туроператор вправе учесть в качестве возмещений, установленных в пунктах 5.3.1-5.3.2, суммы, уплаченные Клиентом за поездку.

5.5. Бронирование, которое сделано не более чем за 21 календарных дней до начала путешествия, завершается автоматически по истечении 8-часового срока оплаты, установленного в пункте 4.3, если Клиент в течение этого времени не оплатил полностью стоимость путешествия.

5.6. Если Клиент желает изменить бронирование, и это изменение по оценке Туроператора возможно сделать без отмены предыдущего бронирования, то первое изменение вносится без оплаты Туроператору офисных расходов. За повторное изменение в этой же брони, Туроператору возмещаются связанные с этим офисные расходы в сумме 25 евро за бронь.

5.7. При изменении и аннулировании бронирования регулярных авиарейсов условия изменения и аннулирования могут зависеть от условий, установленных авиакомпанией, и приведены в описании путешествия. Если Клиенту выдан авиабилет, то изменение больше невозможно, и если Клиент расторгает договор на туристическую поездку, то стоимость авиабилета Клиенту не возмещается.

5.8. Если ни одна из Сторон не аннулировала договор на туристическую поездку, но турист не появился своевременно в месте, предусмотренном для начала путешествия, не может принять участие в поездке из-за отсутствующих или несоответствующих документов или по иной причине, независящей от Туроператора, стоимость путешествия не подлежит возврату Клиенту.

5.9. Туроператор вправе установить для льготных туристических поездок, поездок в праздничные дни и путешествий, продаваемых в рамках кампаний, условия изменений, аннуляции и расторжения договора, отличающиеся от положений, установленных в пункте 5 настоящего договора.

## **6. Обязанности и ответственность Клиента**



- 6.1. Клиент обязан ознакомиться с Общими условиями, описанием и подтверждением путешествия, а также иными ознакомительными материалами, представленными Туроператором или Агентом для ознакомления Клиента с туристической поездкой.
- 6.2. Клиент обязан при получении документов о путешествии проверить их соответствие с бронированием и немедленно уведомить Туроператора или Агента о возможных несоответствиях. При невыполнении обязательств, установленных в первом предложении настоящего пункта, считается, что Клиент согласен с изменениями.
- 6.3. Клиент гарантирует наличие у него или указанного им туриста действующего документа о путешествии в день начала туристической поездки, а также продолжение действия документа после дня начала поездки в соответствии с требованиями, установленными государством, являющимся страной назначения. В случае если правовые акты целевого государства требуют этого, Клиент гарантирует наличие визы, справки о вакцинировании, местного полиса страхования здоровья и иных подобных документов.
- 6.4. Клиент обязан проверить время отправления в путешествие за 24 часа до выезда, посетив сайт Туроператора и таблицу отправляющихся рейсов на сайте Таллиннского аэропорта. В месте назначения Клиент должен проверить соответствующую информацию за 24 часа до начала обратного рейса в информационном материале, предоставленном Туроператором, или у местного представителя Туроператора.
- 6.5. Клиент обязан прибыть своевременно в исходный пункт поездки, в указанные руководителем поездки места сбора и пункты отправления. В том числе, но не только, Клиент должен следить за оперативной информацией в аэропорте, на автобусном или железнодорожном вокзале, своевременно прибыть в назначенное место и уже заранее принять во внимание возможные задержки в связи с пробками, сложными погодными условиями или очередями на паспортном контроле или досмотре.
- 6.6. Клиенту своим поведением (в том числе пребыванием в состоянии алкогольного опьянения, агрессивностью и т.п.) запрещается мешать попутчикам, представителям Туроператора или исполнителю туристической услуги.
- 6.7. Клиент обязан во время поездки соблюдать инструкции и правила Туроператора, касающиеся поездки, правила внутреннего распорядка гостиниц и транспортных средств, а также распоряжения экипажа транспортного средства или персонала гостиницы, законы целевого государства и предписания органов власти.
- 6.8. В случае, если на основании договора на туристическую поездку путешествует указанный Клиентом турист, то Клиент гарантирует выполнение обязательств, установленных в пунктах 6.4 - 6.7, соответствующим туристом.
- 6.9. Клиент или указанный Клиентом турист, которые нарушили обязательства, установленные в пунктах 6.4 - 6.7, могут быть не допущены к путешествию или сняты с рейса, и Клиент в этом



случае не имеет права на возврат платы за путешествие или какое-либо иное возмещение. В случае, если Клиент или указанный Клиентом турист нарушением обязательств обусловили причинение ущерба Туроператору, Клиент возмещает соответственный ущерб Туроператору в течение 5 дней после получения соответствующего требования от Туроператора.

6.10. За пределами Европейского Союза ID-карта не действительна как документ, удостоверяющий личность. Турист обязан взять с собой в поездку паспорт, действующий в соответствии с законами целевого государства.

6.11. Турист отвечает за то, что в целевом государстве он не является persona non grata. Если Турист не может попасть в страну, поскольку его не пускают через границу, то Туристу следует оплатить все затраты, связанные с возвратом домой. Деньги за путешествие возврату не подлежат.

6.12. Ознакомиться с условиями путешествия и ознакомительными материалами.

## **7. Право Туроператора вносить изменения в описание туристической поездки**

7.1. Если Туроператор по независящим от него причинам не может выполнить программу поездки в первоначально объявленном виде, он вправе сменить гостиницу или транспортное средство, изменить программу поездки или внести в программу поездки иные изменения, но при условии, что качество и характер туристической услуги от этого существенно не изменятся.

7.2. Туроператор вправе вносить изменения в экскурсионную программу, если проведению экскурсии в конкретный день препятствуют погодные условия, транспортные проблемы или иные независящие от Туроператора обстоятельства. Туроператор вправе вносить изменения в программу каждой конкретной экскурсии, если по непредвиденным и независящим от Туроператора причинам проведение экскурсии в планируемом виде невозможно или опасно.

## **8. Отмена туристической поездки**

8.1. Туроператор вправе отменить поездку, если:

8.1.1. количество туристов оказывается меньше предусмотренного Туроператором;

8.1.2. из-за событий, происходящих в целевом государстве или в его близи, не гарантировано обеспечение безопасности жизни и здоровья туристов;

8.1.3. авиакомпания отменяет рейсы и замена авиарейсов невозможна по веским причинам.

8.2. Туроператор извещает Клиента об отмене туристической поездки незамедлительно.



8.3. По договоренности с Клиентом Туроператор заменяет отмененное путешествие другим путешествием с тем же ценовым уровнем. Если замещающее путешествие оказывается дешевле первоначального, Туроператор возвращает Клиенту ценовую разницу.

8.4. Если Клиент не желает замещающего путешествия, Туроператор возвращает ему всю плату, внесённую Клиентом за отмененное путешествие, за исключением офисных расходов. Клиент не имеет права на иное возмещение.

## **9. Недостатки в оказании туристической услуги**

9.1. Недостатком в оказании туристической услуги считается ситуация, когда туристическая услуга не соответствует описанию путешествия или заверениям, письменно предоставленным Клиенту.

9.2. Недостатком в оказании туристической услуги с точки зрения путешествия как целого не считаются малосущественные изменения в туристических услугах. В том числе недостатком в оказании туристической услуги не считается:

9.2.1. изменение графика авиарейсов, если изменение обусловлено обстоятельствами, независящими от Туроператора;

9.2.2. задержка авиарейса, изменение туристического класса и маршрута поездки или в случае регулярных авиарейсов перебронирование мест, за которое перед Клиентом или указанным Клиентом туристом непосредственно отвечает авиакомпания;

9.2.3. смена гостиницы непосредственно перед выездом или во время поездки, если причиной этого является перебронирование гостиницы или особенности, связанные с началом и окончанием сезона. Туроператор обязуется заменить выбранную Клиентом гостиницу равнозначной или гостиницей более высокого уровня;

9.2.4. изменение таких данных, содержащихся в описании туристической поездки, в части которых стороны договорились иначе или в части которых в описании поездки предусмотрена возможность изменения данных и Клиент получил четкое уведомление об изменении данных до заключения договора на туристическую поездку.

## **10. Уведомление о недостатках и их устранение**

10.1. О недостатках, обнаружившихся при оказании туристической услуги, Клиент или указанный Клиентом турист незамедлительно извещает непосредственного исполнителя услуги и Туроператора в форме, позволяющей письменное воспроизведение. При выявлении недостатка в месте назначения Клиент или указанный Клиентом турист незамедлительно извещает о недостатке в порядке, установленном в предыдущем предложении, непосредственного исполнителя услуги и местного представителя Туроператора.





10.2. Туроператор принимает разумные меры по устранению недостатка в туристической услуге.

10.3. Туроператор устраняет недостаток, возникший в оказании туристической услуги, о котором Клиент или указанный Клиентом турист известил Туроператора в порядке, установленном в пункте 10.1, в течение разумного времени.

10.4. Расходы, понесенные Клиентом или указанным Клиентом туристом в связи с недостатком в туристической услуге, возмещает Туроператор только на основании соответствующих документов о расходах.

10.5. Туроператор не отвечает за недостатки в оказании туристической услуги, о которых Клиент или указанный Клиентом турист не известили Туроператора в соответствии с положениями, установленными в пунктах 10.1 и 10.4.

## **11. Ответственность Туроператора и посредника договора на туристическую поездку**

11.1. В случае если Клиент заключил с Туроператором договор на туристическую поездку при посредничестве третьего лица (далее Агент), то Туроператор и Агент отвечают перед Клиентом за выполнение обязательств, вытекающих из договора о туристической поездке, солидарно до передачи Туроператору от Агента платы за поездку в полном объеме. При обращении Клиента к Туроператору в связи с требованиями, вытекающими из нарушения договора на туристическую поездку, Туроператор информирует Клиента о возможности предъявления требований Агенту.

11.2. Туроператор не отвечает за неверность информации, переданной Клиенту Агентом, если соответствующие данные не вытекают из договора на туристическую поездку, описания или подтверждения путешествия.

11.3. Туроператор отвечает перед Клиентом или указанным Клиентом туристом за грубую халатность или умышленно причиненный ущерб.

11.4. Туроператор не отвечает за ущерб, который возник из-за обстоятельств непреодолимой силы (в том числе, но и не только, стихийные бедствия, волнения, войны, террористические акты, забастовки и т.п.). Если оказание туристической услуги оказывается невозможным или существенно затрудненным или опасным из-за непреодолимой силы, каждая из сторон может расторгнуть договор. Туроператор в этом случае теряет право на плату за путешествие, но он имеет право на разумное возмещение за уже оказанные или еще оказываемые услуги. В этом случае стороны договора несут дополнительные расходы, связанные с возвратом туриста, в равных частях. Иные расходы каждая из сторон несет самостоятельно.

11.5. В интересах ясности, Туроператор не несет ответственности за то, что поездка не соответствует субъективному представлению Клиента или указанного Клиентом туриста о целевом государстве, культуре, погоде и т.п.





11.6. Если нарушение договора на туристическую поездку происходит при оказании услуги третьим лицом и ответственность такого непосредственного исполнителя услуги ограничена на основании международных конвенций (в том числе конвенций, ограничивающих ответственность авиакомпаний), то в случае соответствующего нарушения ограничена также и ответственность Туроператора перед Клиентом или указанным Клиентом туристом.

11.7. Ответственность Туроператора за ущерб, причиненный Клиенту или указанным Клиентом туристам, ограничена трехкратной стоимостью путешествия. Ограничение ответственности, установленное в настоящем пункте, не распространяется на случаи, повлекшие за собой смерть, причинение телесных повреждений или вреда здоровью туристу.

## **12. Действие и трактовка общих условий**

12.1. Настоящие Общие условия становятся для сторон обязательными после уплаты стоимости путешествия или первого взноса. Пункты Общих условий 4.3, 5.1 и 5.3-5.7 становятся для сторон обязательными после подтверждения бронирования Клиента Туроператором.

12.2. Разногласия, вытекающие из интерпретации условий путешествия, стороны стараются разрешить путем переговоров между Клиентом и Туроператором. Если соглашения достичь невозможно, то спор решается в порядке, установленном правовыми актами Эстонской Республики.