

Общие условия договора на туристическую поездку (с 01.02.2021)

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 прейскурантом. 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 более 14 календарных дней, следует уплатить по меньшей мере 25 евро за каждого ребенка возрастом до 12 лет и 45 евро за каждого взрослого туриста.
 - 4.1.2. если до поездки остается 14 или менее 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 15 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 14 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 14 календарных дней до поездки – офисные расходы в размере 25 евро за каждого ребенка возрастом до 12 лет и 45 евро для всех остальных туристов (за каждого туриста отдельно);

- 5.3.2. при аннулировании бронирования или расторжении договора за 14 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 14 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 изменение бронирования по оценке Туроператора возможно без отмены предыдущего бронирования, то Клиент возмещает Туроператору связанные с этим офисные расходы в сумме 25 евро на ребенка возрастом до 12 лет и 45 евро для всех остальных туристов (за каждого туриста отдельно).

- 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, внесенную 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 известил 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 несёт 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.