

Правила оказания туристических услуг

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОФАНТАЗИЯ» (Исполнитель) заключает Договоры о реализации туристского продукта (Договор) с юридическими и физическими лицами, как с резидентами, так и с нерезидентами Российской Федерации (Заказчик).

1.2. Под договором о реализации туристского продукта понимается договор, в соответствии с которым, Исполнитель обязуется организовать туристскую поездку (далее тур) по выбранному Заказчиком в соответствии с описанием маршрута, включая при необходимости бронирование мест на объекте проживания, трансфера, дополнительных туристских и экскурсионных услуг, железнодорожных и авиабилетов, подготовку и передачу документов для запроса въездной визы в страну временного пребывания, страхование, а также предоставить услуги по подбору подходящего тура и консультации по вопросам страноведения.

1.3. Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОФАНТАЗИЯ»

Место нахождения и почтовый адрес: 119017, Россия, г Москва, ул Пятницкая, д. 43, корпус стр. 3, оф. эт. 1 пом V ком 1-7

Телефон: + 7495 540 54 17, E-mail: info@coronatours.ru

Размер финансового обеспечения: 10 500 000 руб. Договор страхования № ГОТО-0000074 от 12/10/2023.

Срок действия финансового обеспечения: с 20/10/2023 по 19/10/2024.

Реестровый номер: РТО 017691.

Сфера туроператорской деятельности: международный выездной туризм, внутренний туризм, международный въездной

Реквизиты: ОКПО 77962301, ИНН/КПП 7728551207/770501001, ОГРН 1057747284319, ОКОГУ 49013, ОКАТО 45293566000, ОКВЭД 79.11.

Банковские реквизиты: Расчётный/счет: №4070281080150005234 Название банка: ООО "Банк Точка"БИК: 044525104

Город: Москва Корр. счет: 30101810745374525104

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Исполнитель обязуется:

2.1.1. предоставить Заказчику полную и достоверную информацию о программе пребывания и маршруте путешествия, дате, времени начала и окончания путешествия, его продолжительности, обеспечивающую возможность правильного выбора вида туристического обслуживания, а также условиях безопасности, проживании, питании, транспортном обслуживании, экскурсионной программе, о стоимости тура с различным уровнем оказываемых услуг;

2.1.2. осуществлять бронирование услуг, заказанных Заказчиком, в соответствии с предметом договора;

2.1.3. предоставить альтернативный вариант в случае не подтверждения заказанных услуг.

2.1.4. после подтверждения заказанных услуг, предоставить Заказчику туристическую путевку, либо туристический ваучер, авиабилеты, являющиеся документами, подтверждающими факт передачи туристского продукта, устанавливающие право Заказчика на услуги, с указанием маршрута, даты и срока поездки, категории авиабилетов, условий проживания и питания, трансферов, экскурсионной программы, страхования, стоимости турпродукта. Указанные документы являются неотъемлемой частью Договора;

2.1.5. оформить необходимые проездные документы и документы, удостоверяющие бронирование и оплату приобретенного Заказчиком тура;

2.1.6. предоставить Заказчику в полном объеме заказанные и подтвержденные туристические услуги;

2.1.7. своевременно извещать Заказчика обо всех изменениях, если таковые возникнут до начала туристической поездки (путешествия), а так же об отмене путешествия по причине недобора группы (в отношении автобусных и экскурсионных туров);

2.2. Исполнитель оставляет за собой право:

2.2.1. аннулировать бронирование тура или отдельных туристических услуг в случае их несвоевременной оплаты или несвоевременного предоставления необходимых для оформления поездки документов;

2.2.2. в исключительных случаях, вносить изменения в программу тура, не меняя при этом качества и количества предоставляемых услуг;

2.2.3. записывать телефонные разговоры с клиентами и в случае возникновения споров использовать эти записи в качестве доказательной базы.

2.3. Заказчик обязуется:

2.3.1. представлять интересы всех лиц, внесенных в туристическую путевку и несет ответственность перед Исполнителем за произведение полной оплаты тура и оплаты издержек в случае отказа от него в соответствии с условиями Договора;

2.3.2. предоставлять в оговоренные сроки документы, необходимые для оформления тура и заключения Договора;

2.3.3. рассмотреть предложенные Исполнителем альтернативные варианты услуг, в случае не подтверждения услуг, заказанных в соответствии с Договором;

2.3.4. полностью оплатить предоставленные услуги, оговоренные в предмете договора;

2.3.5. в случае падения курса рубля по отношению к доллару США или евро на более чем 3%, начиная с даты совершения предоплаты, до даты окончательного расчета – доплатить курсовую разницу, исходя из пересчитанной стоимости всего тура за исключением рублевой составляющей турпакета (при возможности документального подтверждения) на дату последнего платежа

2.3.6. получить лично документы, необходимые для совершения тура в офисе Исполнителя или по согласованию в другом месте.

2.3.7. соблюдать во время путешествия законодательство страны пребывания, ее традиции и обычаи, а также правила проживания, установленные администрацией отеля. При этом ущерб, нанесенный Заказчиком (туристом) принимающей стороне (туристической фирме и ее контрагентам) возмещается на месте в полном объеме непосредственно Заказчиком

2.3.8. возместить Исполнителю убытки, понесенные им по вине Заказчика (туриста), вследствие несоблюдения последним условий Договора.

2.4. Каждая из сторон, в случае недоплат или соглашений по альтернативным услугам, вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

ухудшение условий путешествия, указанных в договоре и туристской путевке;

изменение сроков совершения путешествия;

непредвиденный рост транспортных тарифов;

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

при этом Заказчик обязан будет возместить Исполнителю все фактические расходы по оформлению тура.

3 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

3.1. В случае нарушения условий Договора, повлекших за собой причинения убытков, сторона, нарушившая обязательства, несет гражданскую ответственность в соответствии с действующим законодательством в полном объеме.

В случае, когда Исполнитель является Туроператором, согласно договору на предоставление туристических услуг (т.е. самостоятельно формирует туристский продукт либо является представителем иностранной принимающей стороны) Заказчик (турист) имеет право обратиться за возмещением убытков непосредственно к организации, предоставившей финансовое обеспечение Исполнителю.

В случае, когда Исполнитель является турагентом, то есть реализует туристский продукт, разработанный другим лицом – Туроператором, Заказчик (турист) имеет право обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования гражданской ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение. Информация об организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение, указана в Договоре.

В требовании Заказчика (туриста) указываются:

- фамилия, имя и отчество Заказчика (туриста);

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

- номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;

- наименование Исполнителя (туроператора), которому предоставлено финансовое обеспечение;

- информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Исполнителем (туроператором) обязательств по договору о реализации туристского продукта;

- ссылка на обстоятельства, послужившие причиной обращения Заказчика (туриста);

- размер денежных средств, подлежащих уплате Заказчику (туристу) в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Исполнителем (туроператором) обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного Заказчиком (туристом);

Не подлежат возмещению расходы, произведенные Заказчиком (туристом) и не обусловленные требованиями к качеству туристского продукта, обычно предъявляемыми к туристскому продукту такого рода.

Письменное требование Заказчика (туриста) о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Исполнителя (туроператора), либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение, в течение срока действия финансового обеспечения.

Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Исполнителя или денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности Исполнителя (туроператора) возместить Заказчику (туристу) реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем (туроператором) обязательств по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора.

Существенным нарушением условий договора о реализации туристского продукта признается нарушение, которое влечет для Заказчика (туриста) такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора.

К существенным нарушениям Исполнителем (туроператором) договора о реализации туристского продукта относятся:

- неисполнение обязательств по оказанию Заказчику (туристу) входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;
- наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта

3.2. Ответственность Исполнителя:

3.2.1. Исполнитель несет в полном объеме ответственность перед Заказчиком за убытки, причиненные ему в результате неправильного оформления документов.

3.2.2. Исполнитель не несет ответственности за действия третьих сторон, посольств иностранных государств, страховых компаний, обязательства туроператора по туру и т.п., в том числе за отказ иностранного посольства в выдаче въездных виз Заказчику (туристам) по маршруту поездки. В этом случае Заказчику не возвращается стоимость фактически понесенных затрат Исполнителем (консульский сбор, штраф гостиницы, стоимость оплаченной страховки, штрафа авиакомпании, стоимости междугородних переговоров и др. накладных расходов), а также части оказанной Исполнителем услуги до получения извещения об отказе Заказчику (туристу) во въездной визе.

3.2.3. Исполнитель не несет ответственности за убытки, возникшие у Заказчика при переносе или задержке рейса, повреждениях или утере багажа. Ответственность в этом случае несет Перевозчик на основании ст.403 Гражданского Кодекса РФ и ст. 121, 122 Воздушного Кодекса РФ.

3.2.4. Исполнитель не несет ответственности за отказ Заказчику (туристу) во въезде/выезде при прохождении паспортного, пограничного или таможенного контроля, либо применении к Заказчику (туристу) указанными органами штрафных санкций по причинам, не связанным с выполнением Исполнителем своих обязательств по Договору. В этих случаях Заказчик несет полную ответственность за убытки, возникшие в связи с отменой поездки вплоть до возмещения расходов, связанных с депортацией.

3.2.5. Исполнитель не несет ответственности за несоответствие туристского обслуживания необоснованным ожиданиям Заказчика (туриста) и его субъективной оценке.

3.2.6. Исполнитель не несет ответственности за возможные неточности, допущенные в рекламных проспектах, буклетах и прочей литературе, если они изготовлены без его участия и используются как вспомогательные информационные материалы.

3.2.7. Исполнитель не несет ответственности за любое самостоятельное изменение Заказчиком (туристом) условий обслуживания, повлекшее дополнительные затраты, а так же оплату счетов клиента за дополнительные расходы сверх заранее оговоренного туробслуживания по Договору.

3.2.8. В случае, когда Исполнитель является туроператором, он несет ответственность за существенные нарушения условий договора, т.е. неисполнение обязательств по оказанию Заказчику (туристу), входящих в туристический продукт услуг по перевозке и/или размещению, предоставление иных услуг, указанных в договоре.

3.3. Ответственность Заказчика.

3.3.1. Заказчик несет ответственность перед Исполнителем и третьими лицами за достоверность и действительность своих документов, удостоверяющих личность, а так же документов и сведений, предоставляемых при прохождении таможенного и пограничного контроля.

3.3.2. Заказчик несет ответственность за сохранность и своевременное предъявление документов, необходимых в продолжении путешествия.

3.3.3. Заказчик несет ответственность за соблюдение законов и правил поведения в стране пребывания.

3.3.4. Заказчик несет ответственность за своевременность явки на место сбора группы для проведения запланированных мероприятий.

3.3.5. Заказчик несет ответственность за убытки понесенные Исполнителем в случае нарушения заказчиком условий Договора.

3.3.6. Заказчик несет имущественную ответственность за ущерб, причиненный принимающей стороне.

3.3.7. Заказчик несет ответственность за нарушение таможенных и других правил, установленных принимающей стороной и оплачивает все убытки, связанные с таким нарушением.

3.3.8. В случае снятия заказчика (туриста) с рейса таможенными, иммиграционными, пограничными службами или запрета выхода на берег в портах захода со стороны этих служб, а также досрочного прекращения путешествия вследствие нарушения им правил воздушных (морских) перевозок, правил поведения в стране или правил внутреннего распорядка гостиницы (судна), исполнитель ответственности не несет, стоимость тура Заказчику возврату не подлежит.

3.4. При отказе Заказчика от предложенных Исполнителем альтернативных услуг в случае не подтверждения услуг, заказанных в соответствии с оформленным Договором, либо при недоборе группы, Договор расторгается. Заказчику возвращается оплаченная им сумма, за вычетом всех фактически понесенных Исполнителем расходов.

4. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

4.1. В соответствии с ФЗ от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» своей волей и в своем интересе выражаю ООО «ЕВРОФАНТАЗИЯ» юридический адрес: 119017 г. Москва ул. Пятницкая д. 43 стр. 3 п. 5 ИНН 7728551207, согласие на обработку им (включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, обновление, изменение, использование и уничтожение, передачу третьим лицам (независимым оценочным компаниям, банкам и др. организациям) моих персональных данных (фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата рождения, место рождения, паспортные данные, адрес, семейное положение, социальное положение, имущественное положение, образование, профессия, доходы, абонентский номер, электронная почта) с использованием средств автоматизации или без использования таковых средств для исполнения договорных отношений, статистических целей, обеспечения соблюдения законов и иных нормативных правовых актов, формирования внутренних (закрытых) источников персональных данных.

Согласие вступает в силу с момента его подписания.

Согласие дано в целях: Совершения бронирования размещения и услуг, Поддержания связи со мной. Направления мне корреспонденции на указанный почтовый адрес. Осуществления обращений по указанным номерам телефона. Осуществления отправки SMS-сообщений на указанный мобильный телефон. Осуществления отправки электронных писем на указанный электронный адрес. Информирования о поступлении новых предложение от объектов размещения и услуг, оповещения о проводимых акциях, мероприятиях, скидках, их результатах, для осуществления заочных опросов с целью изучения мнения об объектах недвижимости и услугах и т.п.

Я подтверждаю, что: Персональные данные предоставлены сознательно и добровольно; Данные, указанные в заявке/анкете, соответствуют действительности и корректны. Согласие дается на 5 (пять) лет с возможностью одностороннего отзыва в любое время любым из следующих способов: Направлении письменного уведомления по адресу: 119017 г. Москва ул. Пятницкая д. 43 стр. 3 п. 5, Отправка электронного письма на электронный адрес: info@corona.travel, Обращение по телефону: + 7 (495) 540 54 14

5. ПРЕТЕНЗИИ. РАССМОТРЕНИЕ СПОРОВ

5.1. При возникновении у Заказчика (туриста) на месте каких либо претензий к качеству оказываемых услуг, Заказчик (турист) должен в течении 48 часов уведомить об этом представителя Заказчика или принимающей стороны для своевременного принятия мер, удовлетворяющих обе стороны. Принимающая сторона будет стремиться решить на месте возникшие проблемы. Если указанные несоответствия туристского обслуживания не были устранены во время туристской поездки, Заказчик (турист) должен составить акт о факте несоответствия за подписью официального представителя принимающей стороны.

Претензии Заказчика принимаются Агентом в течение 20 (двадцати) дней с даты окончания тура по договору. Претензия подлежит рассмотрению в течении 10 рабочих дней. Рассмотрению подлежат претензии, поданные в письменном виде и при наличии акта за подписью принимающей стороны, документально подтверждающего указанные несоответствия. При отсутствии акта и подтверждающих документов претензия считается необоснованной и рассмотрению не подлежит.

5.2. Стороны принимают все зависящие от них меры по разрешению споров и разногласий путем переговоров во внесудебном порядке. В случае невозможности урегулирования разногласий, споры подлежат рассмотрению в суде в соответствии с требованиями российского законодательства.

6. УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

6.1. Заказчик вправе в любое время отказаться от тура, оплатив исполнителю все понесенные им убытки в связи с расторжением настоящего договора.

Расторжение Договора по инициативе Заказчика (отказ от турпродукта) производится путем подачи Заказчиком заявления в письменной форме. Датой отказа (аннулирования) считается день, когда Исполнитель получит вышеуказанное заявление.

6.2. При отказе Заказчика от тура с него удерживаются следующие штрафные санкции:

- в срок более чем за 31 день до начала путешествия или ранее - 10 % от цены туристского продукта
- в срок от 30 до 20 дней до начала путешествия - 40 % от цены туристского продукта
- в срок от 20 до 10 дней до начала путешествия - 60 % от цены туристского продукта
- в срок от 10 до 05 дней до начала путешествия - 80 % от цены туристского продукта
- в срок менее чем за 05 дней до начала путешествия - 100 % от цены туристского продукта.

При отказе от реализации туристского продукта, содержащего одну или несколько услуг, сроки оказания которых выпадают на период высокого сезона (период с 20 декабря по 10 января, с 20 марта по 01 апреля, с 27 апреля по 10 мая, с 01 августа по 23 августа), а также на период проведения спортивно-зрелищных мероприятий, национальных праздников страны временного пребывания - 100 % от цены туристского продукта, вне зависимости от сроков отказа.

Если сумма фактических затрат превышает сумму штрафа, с Заказчика удерживаются все фактические затраты, понесенные Исполнителем.

Если в маршрут входил Авиаперелет charterным рейсом или блок charterными рейсами на постоянных авиарейсах (так как данные билеты возврату не подлежат после их выкупа, их полная стоимость Заказчику не возвращается)

Увеличение суммы удержания может произойти в том случае, если Заказчик оплатил тур, в который входят гарантированные места в отелях, а так же период праздников (Новый год, Пасха и т.п.), так как отели в этот период устанавливают более жесткие штрафные санкции.

В этом случае Заказчик должен возместить все фактические затраты Исполнителя по оформлению тура.

Сумма удержания не может быть меньше фактических затрат, понесенных Исполнителем.