

## УСЛОВИЯ ДОГОВОРА NOVATOURS OÜ от 23.07.2014

### 1. Общие положения

1.1. В настоящих условиях предоставления тура (далее «Условия») Туроператором является компания «Novatours OÜ», а Туристом – участник организуемого Туроператором тура, между которыми заключен договор об оказании туристических услуг (далее «Туристический договор»).

1.2. Посредником является лицо, продающее на правах посредника составленный Туроператором турпакет.

1.3. Туристический договор представляет собой договор, заключаемый между Туроператором и Туристом, согласно которому Туроператор обязуется оказать Туристу туристические услуги, а Турист обязуется их оплатить.

1.4. Указанными в настоящих Условиях туристическими услугами являются только предоставляемые Туроператором комплексные туристические услуги, т.е. турпакеты. Условия не регулируют оказание предлагаемых Туроператором отдельных туристических услуг.

1.5. Туроператор имеет право в одностороннем порядке частично изменять Условия и/или частично не применять Условия для пакетов, основанных регулярных перелетах, и для туристических услуг, предлагаемых однократно и/или рекламируемых в течение определенного периода, прежде всего для «горящих туров», а также для льготных и специальных предложений в рамках кампаний по стимулированию продаж.

### 2. Заключение Туристического договора и последствия его вступления в силу

2.1. Туристический договор считается заключенным с момента соблюдения следующих предварительных условий:

2.1.1. Туроператор или Посредник передал Туристу для ознакомления описание тура и Условия, и

2.1.2. Турист внес за тур предоплату или полностью оплатил тур в предусмотренном в Условиях порядке.

2.2. В результате заключения Туристического договора Туроператор обязан оказать Туристу выбранные тем туристические услуги. Если Туроператор и Турист не договорились в письменной воспроизводимой форме об ином, Туроператор обязан предоставить туристические услуги в соответствии с описанием тура, доведенным до сведения Туриста посредством информации, содержащейся на сайте Туроператора, в его туристическом каталоге или адресном предложении.

### 3. Оплата туристических услуг

3.1. Если при выборе (бронировании) туристических услуг до момента их предоставления остается более 30 календарных дней, Турист выплачивает Туроператору в качестве предоплаты не позднее, чем на следующий рабочий день после выдачи подтверждения о предоставлении тура не менее 20% стоимости туристических услуг. В этом случае Турист выплачивает оставшуюся стоимость туристических услуг не позднее, чем за 30 календарных дней до того момента, как он воспользуется туристическими услугами. При бронировании туристических услуг в условиях, когда до начала путешествия остаётся от 30 до 7 календарных дней, путешественник обязан оплатить всю сумму на следующий рабочий день после получения подтверждения. При бронировании туристических услуг в условиях, когда до начала путешествия остаётся менее 7 календарных дней, путешественник обязан оплатить всю сумму немедленно.

3.2. Если Турист своевременно не внес подлежащую оплате сумму за туристические услуги, Туроператор имеет право расторгнуть Туристический договор и оставить внесенную Туристом в качестве предоплаты сумму себе как неустойку.

### 4. Стоимость туристических услуг и увеличение их стоимости

4.1. В стоимость туристических услуг входят услуги, указанные в подтверждении о предоставлении тура и счете. Если Турист не воспользуется какой-либо услугой, входящей в стоимость туристических услуг, у него нет права требовать снижения стоимости туристических услуг. Если нет договоренности об ином, в стоимость туристических услуг не входят виза, экскурсии, туристическая страховка.

4.2. После заключения туристического договора и при условии, что Турист будет извещен об этом не менее чем за 21 календарный день до начала тура, Туроператор имеет право увеличить стоимость туристических услуг, если:

4.2.1. в Эстонской Республике или стране назначения будут изменены налоги, пошлины и платы за услуги, и это отразится на стоимости туристических услуг;

4.2.2. изменятся цены на транспортные услуги и услуги проживания, при условии, что Туроператор не может их контролировать, и при заключении Туристического договора их не возможно было предвидеть;

4.2.3. изменятся курсы валют, применяемые в отношении туристических услуг.

4.3. При увеличении стоимости туристических услуг за основу берется стоимость туристических услуг по Туристическому договору, к которой добавляется увеличение стоимости указанных в пунктах 4.2.1.-4.2.3. услуг и/или налогов и/или изменение курсов валют в той части, которая не была ранее учтена в стоимости туристических услуг.

4.4. Турист обязан сразу после получения от Туроператора уведомления, указанного в п. 4.2. Условий:

4.4.1. оплатить Туроператору возросшую стоимость туристических услуг или

4.4.2. сообщить Туроператору о своем желании отказаться от Туристического договора или

4.4.3. вместо отказа от договора сообщить о желании заменить данные туристические услуги другими туристическими услугами, по меньшей мере, той же стоимости. Если это окажется невозможным, Турист имеет право требовать замены туристических услуг на туристические услуги меньшей стоимости и возврат разницы или отказаться от Туристического договора.

4.5. При отказе от Туристического договора по причине, указанной в пункте 4.2. Условий, Туроператор обязан вернуть Туристу полную стоимость туристических услуг.

4.6. Если Турист не сообщит Туроператору незамедлительно, но не позднее чем в течение 2-х рабочих дней с момента получения уведомления Туроператора о своем желании воспользоваться правами, указанными в пунктах 4.4.1.-4.4.3. Условий, Туроператор будет считать, что Турист отказался от Туристического договора, и возместит Туристу стоимость туристических услуг в полном объеме.

### 5. Отказ от предоставления туристических услуг или изменение туристических услуг

5.1. Помимо положений условий пункта 4 Турист до совершения тура имеет право, не выплачивая компенсации Туроператору, отказаться от Туристического договора, если в туристические услуги были внесены значительные изменения, при условии, что Турист незамедлительно, но не позднее чем в течение 2-х рабочих дней после получения соответствующего уведомления от Туроператора представил Туроператору в письменной воспроизводимой форме заявление об отказе от Туристического договора. Существенным изменением в туристических услугах не считается неспособность Туроператора выполнить указанные в Туристическом договоре обязанности при наступлении обстоятельств непреодолимой силы;

5.2. При наступлении причин, указанных в пункте 5.1. Условий, у Туриста есть право вместо отказа от Туристического договора потребовать замены туристических услуг на туристические услуги как минимум равной стоимости. Если это окажется невозможным, Турист имеет право требовать замены туристических услуг на туристические услуги меньшей стоимости и возврата разницы.

5.3. При отказе Туриста от Туристического договора в иных, не указанных в Условиях случаях, Турист обязуется выплатить Туроператору компенсацию в следующем размере:

- 5.3.1. 20% от стоимости туристических услуг, если на момент отказа до начала тура осталось более 30 дней;
- 5.3.2. 40% от стоимости туристических услуг, если на момент отказа до начала тура осталось от 30 до 15 дней;
- 5.3.3. 60% от стоимости туристических услуг, если на момент отказа до начала тура осталось от 14 до 11 дней;
- 5.3.4. 100% от стоимости туристических услуг, если на момент отказа до начала тура осталось 10 или менее дней;
- 5.3.5. 100% от стоимости туристических услуг, если Туристический договор заключен на основании предложения, указанного в пункте 1.5. Условий, если условия предложения не предусматривают иное.

5.4. Отказом Туриста от Туристического договора также считается случай, когда Турист, не предоставив заранее заявления об отказе, не появился в предусмотренное время в месте начала тура и/или не может начать тур из-за отсутствия или несоответствия проездных документов. В этом случае применяются соответственно положения пункта 5.3. Условий.

5.5. Турист имеет право изменить указанное в Туристическом договоре имя Туриста, забронированный отель и/или дату тура, возместив Туроператору расходы, связанные с подготовкой и организацией тура (офисные расходы) в сумме:

- 5.5.1. 60 евро с каждого человека, если до момента вылета осталось 30 и более дней
- 5.5.2. 90 евро с каждого человека, с учетом, что на момент изменения до вылета остается от 30 до 21 дня

5.6. В дополнение к пункту 5.5. к перечисленным расходам клиенту необходимо будет выплатить понесенные расходы связанные с оформлением визы, бронированием билетов и/или размещения. Если в бронировке нарушается порядок изменений, указанных в пункте 5.5, то Туроператор расценивает это как отказ от действующего Туристического договора и применяет положения пункта 5.3. Условий.

5.7. При изменении даты тура и/или имени Туриста, если оказание туристических услуг связано с регулярным перелетом, Турист должен возместить Туроператору полную стоимость авиабилета (авиабилетов). Турист возмещает стоимость авиабилета (авиабилетов) и в случае, если он отказывается от Туристического договора, и отказом не являются причины, перечисленные в пункте 5.1 и если возмещение указанное в пункте 5.3 меньше стоимости авиабилета/авиабилетов.

5.8. При изменении Туристического договора в иных случаях Турист возмещает Туроператору все связанные с изменением расходы, размер и сроки оплаты которых Туроператор сообщает Туристу не менее чем в течение 3 рабочих дней с момента получения соответствующего уведомления.

5.9. Чтобы Турист мог получить возмещение за ущерб, связанный с возможным срывом поездки, Туроператор советует заключить договор страхования от прерывания путешествия.

6. Обязанности и ответственность Туриста

6.1. Турист обязан;

- 6.1.1. ознакомиться с настоящими Условиями, а также общей и специальной информацией об отелях и предлагаемых услугах, которую можно найти в каталоге, прейскуранте или на сайте Туроператора ([www.novatours.ee](http://www.novatours.ee));
- 6.1.2. при получении проездных документов сразу проверить их соответствие свои пожеланиям и при обнаружении возможных неточностей незамедлительно сообщить об этом Посреднику или Туроператору;
- 6.1.3. во время тура соблюдать правила внутреннего распорядка отелей и транспортных средств, а также предписания властей страны назначения;
- 6.1.4. не мешать своим поведением путешествующим с ним туристам. В противном случае Туриста могут не допустить к участию в туре или снять с тура, и у него не будет права на возмещение стоимости туристических услуг.

6.2. Турист отвечает:

- 6.2.1. за ущерб, который будет причинен в результате его намеренных или халатных действий или бездействия Туроператору, другим путешествующим с ним туристам или третьим лицам;
  - 6.2.2. за получение, наличие и действительность туристической страховки;
  - 6.2.3. за то, чтобы его проездные документы были в порядке. Турист обязуется проверить соответствие своего паспорта или иных проездных документов установленным требованиям.
- 6.3. Если туристу не выдадут визу в страну назначения или страну, через которую туда проходит транзит, или ему не разрешат въехать в указанные страны, Турист несет все связанные со своим возвращением расходы сам и не имеет права требовать возврата стоимости туристических услуг.

7. Ответственность Туроператора

7.1. Туроператор отвечает за соответствие оказываемых туристических услуг предоставленному описанию.

7.2. Туроператор не несет ответственности:

- 7.2.1. за ущерб, причиненный в результате форс-мажорных обстоятельств (прежде всего, стихийных бедствий, политических инцидентов, забастовок, и т.д.);
- 7.2.2. за ущерб, причиненный в результате действий или бездействия самого Туриста;
- 7.2.3. за ущерб, причиненный вследствие того, что Турист заболел, стал жертвой преступления или иного несчастного случая. В этом случае Туроператор обязуется оказать Туристу всестороннюю помощь в связанных с инцидентом делах;
- 7.2.4. за технические поломки в выбранном Туристом отеле и/или используемых во время путешествия транспортных средствах, а также за ущерб, причиненный в результате виновного поведения персонала отеля или водителей транспортных средств;
- 7.2.5. в случаях, когда ответственность Туроператора ограничена международными конвенциями.

7.3. Информация, предоставляемая Посредником при продаже туристических услуг, не имеет для Туроператора обязательной силы, если она не отражена в туристическом каталоге или в представленном Туроператоре предложении.

8. Право Туроператора вносить в тур изменения

Если Туроператор не может по независящим от него причинам предоставить тур в указанной в описании тура форме, он имеет право заменить отель или транспортное средство, изменить график или внести в тур иные изменения, при условии, что это существенным образом не скажется на качестве и характере тура. Туристов необходимо немедленно уведомить о внесенных изменениях.

9. Право Туроператора отменить тур

9.1. Туроператор имеет право отменить тур, если;

- 9.1.1. места в самолете на чартерном полете заполнены менее, чем на 80 %;
- 9.1.2. перевозчик, осуществляющий доставку Туристов в страну назначения и их вывоз оттуда, отменяет перелеты таким образом, что им невозможно найти замену;
- 9.2. Если тур отменяется по причине обстоятельств, приведенных в пунктах 9.1.1.-9.1.2. Условий, Турист имеет право требовать замены туристических услуг на туристические услуги как минимум равной стоимости. Если это окажется

невозможным, Турист имеет право требовать замены туристических услуг на туристические услуги меньшей стоимости и возврата разницы.

9.3. Туроператор имеет право прекратить Туристический договор, если Турист или Посредник не оплатили тур к оговоренному сроку.

10. Отказ от Туристического договора по причине форс-мажора

10.1. Как Туроператор, так и Турист могут в любое время отказаться от Туристического договора по причине обстоятельств непреодолимой силы, которые делают невозможным или затрудняют оказание туристических услуг.

10.2. При отказе от Туристического договора в момент, когда туристические услуги еще не предоставлены, Туроператор обязуется вернуть Туристу заплаченные за туристические услуги суммы, из которых вычитается возмещение Туроператору за расходы, связанные с подготовкой и организацией тура (офисные расходы), в размере 60 евро за человека и расходы, которые непосредственно понес Туроператор (получение визы, внесение предоплаты за выбранные Туристом отели и пр).

10.3. При отказе от Туристического договора в момент, когда Турист пользуется туристическими услугами, Туроператор обязуется организовать и обеспечить возвращение Туриста. Связанные с возвращением дополнительные расходы Турист и Туроператор несут поровну. Все остальные дополнительные расходы, возникающие в связи с отказом, каждая из сторон несет сама.

11. Недостатки в организации тура и порядок сообщения о них

11.1. Недостатком в организации тура считается несоответствие туристических услуг предоставленному описанию тура.

11.2. Недостатком в организации тура нельзя считать:

11.2.1. незначительные с точки зрения тура в целом изменения, которые можно ожидать, учитывая страну назначения, в том числе ее культурные особенности и характер;

11.2.2. при изменении времени вылетов в период всей поездки до 8 часов в сравнении с изначальными условиями договора и если тур оператор сообщил об этом не меньше, чем за 14 дней до вылета.

11.2.3. смену отеля непосредственно перед отправкой или во время тура по причине избыточного бронирования отелей, произошедшего не по вине Туроператора. Туроператор обязуется сделать все от себя зависящее, чтобы изначально обещанный отель был заменен как минимум на равноценный отель;

11.2.4. несоответствие выбранного Туристом отеля и предлагаемых в нем услуг ожиданиям Туриста. Дополнительные расходы, связанные со сменой отеля по указанной причине, несет Турист;

11.2.5. ремонтные работы, начавшиеся в отеле или в его непосредственной близости прямо перед отправкой или во время поездки;

11.2.6. недостатки в оказании услуг, о наличии или возможности которых Туристу было сообщено до заключения Туристического договора;

11.3. Турист обязан незамедлительно письменно уведомить представителей Туроператора о замеченных в месте назначения недостатках или претензиях к организации тура. Если Турист не уведомит о недостатках, он не может впоследствии ссылаться на них при предъявлении требований о возмещении ущерба.

11.4. Если претензия удовлетворяется и причиненный ущерб возмещается в месте назначения, Турист не имеет права требовать вторичной компенсации в Эстонской Республике. Возмещению подлежит только прямой ущерб, который соразмерен совершенной ошибке.

11.5. Если претензию невозможно разрешить в месте назначения, Турист имеет право не позднее чем в течение 10 дней после возвращения подать Туроператору претензию в письменной воспроизводимой форме. К претензии необходимо приложить документы, служащие основанием для требования.

11.6. Туроператор не отвечает за перевозку и сохранность багажа Туриста. Чтобы избежать возможного ущерба, рекомендуется заключить со страховщиком договор о страховании багажа.

12. Разрешение разногласий

Вытекающие из толкования Условий предоставления тура разногласия Туроператор и Турист, прежде всего, пытаются разрешить путем переговоров. Если договоренность не будет достигнута, Турист имеет право обратиться в Департамент защиты прав потребителя или подать иск для защиты своих прав в суд Эстонской Республики в предусмотренном законодательством порядке.

13. Личные данные

13.1. Туроператор имеет право на обработку только тех личных данных, которые необходимы для выполнения Туристического договора и были предварительно предоставлены Туристом. Указанное право распространяется также на партнеров Туроператора, с которыми Туроператор заключил договор, которым он имеет право передавать личные данные и которые непосредственно связаны с оказанием Туристических услуг Туристу. Туроператор может передать личные данные Туриста третьим лицам только в том случае, если он обязан это сделать в соответствии с правовыми актами.

13.2. Заключая Туристический договор, Турист дает Туроператору безотзывное согласие на обработку своих личных данных и на их передачу третьим лицам для выполнения указанных в пункте 13.1. обязанностей.