

ОÜ NOVATOURS УСЛОВИЯ ПОЕЗДКИ

1. Общие положения

- 1.1. В настоящих условиях поездки (далее «Условия») Туроператором является ОÜ Novatours, а Туристом – участник поездки, организованной Туроператором.
- 1.2. Посредником является лицо, осуществляющее посреднические услуги по продаже составленного туроператором пакетного тура.
- 1.3. Договор оказания туристических услуг – это договор, заключенный между Туроператором и Туристом, на основании которого Туроператор обязуется предоставить Туристу туристические услуги и Турист обязуется выплатить за это вознаграждение за услуги (далее «**Стоимость туристической услуги**»). Условия являются неотъемлемой частью Договора оказания туристических услуг.
- 1.4. К туристическим услугам, указанным в настоящих Условиях, относятся только предоставляемая Туроператором совокупность как минимум двух различных видов туристических услуг для одной и той же поездки, т. е. пакетные туры. Условия не регулируют предоставление индивидуальных туристических услуг, предоставляемых Туроператором.
- 1.5. Туроператор имеет право устанавливать к Условиям дополнительные и особые условия, которые могут частично изменять и/или применять Условия. Такие ситуации могут быть, в частности, в случае пакетных туров на основе регулярных рейсов, а также в случае разовых и/или рекламируемых в течение определенного периода времени туристических услуг, прежде всего, горящих предложений, скидок или специальных предложений в рамках рекламных кампаний.

2. Заключение Договора оказания туристических услуг и результат вступления в силу

- 2.1. Перед заключением Договора оказания туристических услуг Турист знакомится с информационным листом со стандартной информацией, преддоговорной информацией, предоставленными туристу для ознакомления Туроператором или Посредником.
- 2.2. Договор оказания туристических услуг считается заключенным с момента внесения Туристом предоплаты за туристическую услугу. Если в соответствии с условиями Турист должен немедленно оплатить всю стоимость туристической услуги, Договор оказания туристических услуг считается заключенным с момента соответствующей оплаты Туристом.
- 2.3. Оплатой стоимости туристической услуги (в т. ч. предоплатой) Турист подтверждает, что ознакомился с условиями Договора оказания туристических услуг и согласен с ними.
- 2.4. В результате заключения договора оказания туристических услуг для Туроператора становится обязывающим обязательством предоставить туристу выбранные последним туристические услуги, а для Туриста – выплатить все невыплаченные платежи за туристическую услугу. Если Туроператор и Турист не договариваются об ином в форме, позволяющей письменное воспроизведение, то Туроператор обязан предоставлять туристические услуги, ограниченные описанием тура, приведенным Туроператором на его сайте или ограниченные направленным Туристу предложением.

3. Оплата туристических услуг

- 3.1. Если при выборе (бронировании) туристической услуги до начала поездки осталось более 30 календарных дней, то не

позднее рабочего дня, следующего за выдачей подтверждения тура, Турист оплачивает Туроператору авансом не менее 20% от стоимости туристической услуги. В этом случае Турист оплачивает оставшуюся стоимость туристической услуги не позднее, чем за 30 календарных дней до начала поездки. При бронировании туристических услуг в период, когда до начала поездки остается от 30 до 7 календарных дней, Турист оплачивает всю стоимость туристических услуг не позднее рабочего дня, следующего за выдачей подтверждения тура. При бронировании туристических услуг в период, когда до начала поездки осталось менее 7 календарных дней, Турист обязуется немедленно оплатить всю стоимость туристической услуги.

- 3.2. Если при выборе (бронировании) туристической услуги до начала поездки, содержащей авиаперелет, осталось более 42 календарных дней, то не позднее рабочего дня, следующего за подтверждением тура, Турист оплачивает туроператору авансом не менее 20% от стоимости туристической услуги. В этом случае Турист оплачивает оставшуюся стоимость туристической услуги не позднее, чем за 42 календарных дня до начала поездки. При бронировании туристических услуг в период, когда до начала поездки остается от 42 до 7 календарных дней, Турист оплачивает всю стоимость туристических услуг не позднее рабочего дня, следующего за выдачей подтверждения тура. При бронировании туристических услуг в период, когда до начала поездки осталось менее 7 календарных дней, Турист обязуется немедленно оплатить всю стоимость туристической услуги.

- 3.3. Если Турист не оплатил оговоренную Стоимость туристической услуги (в т. ч. предоплату) в установленный срок, волеизъявлением Туриста считается, что договор на туристическую услугу не заключен и Туроператор имеет право отменить бронирование.

- 3.4. Если Турист внес предоплату, но не оплатил в срок всю стоимость туристической услуги, Туроператор имеет право отказаться от договора оказания туристических услуг. В таком случае Туроператор вправе потребовать от Туриста компенсации в размере, указанном в пункте 5.4 Условий.

4. Стоимость и увеличение стоимости туристических услуг

- 4.1. В стоимость туристических услуг входят услуги, указанные в Договоре оказания туристических услуг. Если Турист не воспользуется какой-либо услугой, входящей в Стоимость туристических услуг, он не имеет права требовать снижения стоимости туристических услуг. Если не оговорено иное, в стоимость туристических услуг не входят виза, экскурсии, страхование путешествий.

- 4.2. Туроператор имеет право увеличить стоимость туристических услуг после заключения Договора оказания туристических услуг и при условии, что Турист будет проинформирован об этом не менее чем за 20 календарных дней до начала поездки, если:

- 4.2.1. изменятся налоги, сборы и платы за услуги, установленные в Эстонской Республике или стране назначения, при условии, что это влияет на стоимость Туристических услуг. Стоимость Туристических услуг увеличивается в пределах повышения таких налогов, сборов и платы за услуги;

- 4.2.2. изменятся транспортные расходы, вызванные изменением цен на топливо или другие источники энергии;

- 4.2.3. изменятся налоговые ставки или сборы, взимаемые третьими сторонами, непосредственно не связанными с предоставлением туристических услуг, содержащихся в Договоре оказания туристических услуг, включая изменение туристических налогов, сборов за въезд и выезд из портов или аэропортов;

- 4.2.4. изменятся обменные курсы валют, применяемых Туроператором при оплате туристических услуг.

4.3. При увеличении стоимости Туристической услуги за основу берется стоимость Туристической услуги, вытекающей из Договора оказания туристических услуг, к которой добавляется увеличение указанных услуг и/или налогов и/или изменение обменного курса, приведенные в пункте 4.2 условий, которые ранее не были включены в стоимость Туристических услуг.

4.4. Если приведенные в пункте 4.2 обстоятельства дают основания для снижения стоимости Туристической услуги, то после заключения Договора оказания туристических услуг, но до начала пакетного тура Турист имеет право уменьшить ее в объеме, соответствующем снижению расходов, приведенных в п. 4.2. Из суммы, подлежащей выплате, Туроператор может вычесть фактические административные расходы, связанные с уменьшением стоимости туристической услуги и выплатами.

4.5. Турист обязан незамедлительно после получения от Туроператора уведомления, указанного в пункте 4.2 Условий, оплатить Туроператору цену, сформированную после увеличения стоимости Туристической услуги.

4.6. Если после заключения Договора оказания туристических услуг стоимость Туристической услуги увеличена более чем на 8% , Турист имеет право отступить от Договора оказания туристических услуг Турист должен уведомить Туроператора об отступлении от Договора оказания туристических услуг в течение 2 рабочих дней с момента получения уведомления об увеличении стоимости туристической услуги. Уведомление, переданное электронным способом, считается полученным на следующий день после отправки уведомления.

4.7. Если Турист отказывается от Договора оказания туристических услуг, он может согласиться с заменой пакетного тура на такой же или на пакетный тур более высокого качества, если Туроператор предлагает его.

4.8. Если качество или стоимость указанного в пункте 4.7 пакетного тура, предлагаемого на замену, более низкое, Туроператор снижает стоимость тура в соответствующем объеме.

4.9. При отступлении от Договора оказания туристических услуг по причинам, указанным в пункте 4.2 условий и при отказе от предлагаемого на замену пакетного тура Туроператор обязуется вернуть Туристу стоимость туристических услуг в полном объеме незамедлительно, но не позднее, чем в течение 14 дней после отступления Туриста от Договора оказания туристических услуг.

5. Отказ от туристической услуги или изменение туристической услуги

5.1. Турист имеет право в любой момент отказаться от Договора оказания туристических услуг до начала поездки, учитывая ставки компенсации, приведенные в пункте 5.4.

5.2. Помимо установленного в пункте 4.6 Условий, до начала поездки Турист имеет право отступить от Договора оказания туристических услуг без выплаты разумной компенсации Туроператору в случае, если в пункте назначения или в непосредственной близости от него возникают неизбежные и чрезвычайные обстоятельства, которые существенно влияют на оказание услуги пакетного тура или перевозку пассажиров в пункт назначения. В этом случае Туроператор возвращает все произведенные Туристом платежи, но Турист не имеет права на получение от Туроператора какой-либо дополнительной компенсации в связи с отмененной поездкой.

5.3. При возникновении причины, указанной в пункте 5.2 Условий, Турист имеет право вместо отступления от Договора оказания туристических услуг требовать замены туристических услуг,

по крайней мере, на туристические услуги аналогичной стоимости. Если это окажется невозможным, Турист имеет право потребовать замены туристических услуг на туристические услуги меньшей стоимости и возврата переплаченной суммы.

5.4. При отступлении от Договора оказания туристических услуг со стороны Туриста в других случаях, не указанных в Условиях, Турист обязуется выплатить Туроператору компенсацию в размере, указанном ниже:

5.4.1. 20% от стоимости туристических услуг, если на момент отступления до начала поездки осталось более 30 календарных дней;

5.4.2. 40% от стоимости туристических услуг, если на момент отступления до начала поездки осталось от 30 до 15 календарных дней;

5.4.3. 60% от стоимости туристических услуг, если на момент отступления до начала поездки осталось от 14 до 11 календарных дней;

5.4.4. 100% стоимости туристических услуг, если на момент отступления до начала поездки осталось 10 или меньше календарных дней;

5.4.5. 100% стоимости туристических услуг в случае, если Договор оказания туристических услуг заключен на основании предложения, указанного в пункте 1.5 Условий, и в случае, если условия предложения предусматривают выплату компенсации в размере всей стоимости поездки.

5.5. Отказом Туриста от договора оказания туристических услуг считается также случай, когда Турист, не подав предварительного заявления об отступлении, не явился в установленное время в место начала поездки и/или Турист не может начать поездку из-за отсутствия или несоответствующих требованиям проездных документов. В этом случае применяются положения пункта 5.4 Условий.

5.6. Без выплаты компенсации Туроператору можно отменить бронирование в течение 24 часов после подтверждения бронирования, если до начала поездки осталось более 14 календарных дней (действует только для поездок, осуществляемых чартерным рейсом из Таллинна).

5.7. Если Турист желает изменить бронирование, и изменение бронирования, по оценке Туроператора, возможно без отмены предыдущего бронирования, Турист возмещает туроператору связанные с этим офисные расходы в размере 70 (семидесяти) евро за каждого пассажира.

5.8. Изменить тип номера и/или питание в том же отеле без офисных расходов можно максимум за 14 календарных дней до начала поездки только на основании преysкуранта, действовавшего на момент оформления бронирования.

5.9. При изменении Договора оказания туристических услуг в случаях, не указанных в Условиях, Турист обязуется возместить Туроператору все связанные с изменением расходы, объем и сроки оплаты которых Туроператор сообщает пассажиру не позднее чем в течение 3 дней со дня получения соответствующего уведомления.

5.10. Для возмещения убытков, возникших в результате возможных срывов поездки, Туроператор рекомендует оформить страховку от срывов поездки.

6. Обязанности и ответственность Туриста

6.1. Турист обязан:

6.1.1. ознакомиться с настоящими Условиями, а также с общей информацией об отелях и предлагаемых услугах и важной информацией, которую можно найти на сайте Туроператора www.novatours.ee, включая информационный лист договора о пакетном туре, информацию о рейсе, важную информацию о поездке и

- другие важные условия, на которые Туроператор указал при заключении Договора оказания туристических услуг;
- 6.1.2. при получении проездных документов незамедлительно проверять их соответствие его пожеланиям, а при возникновении возможных неточностей незамедлительно уведомлять о них Посредника или Туроператора;
- 6.1.3. во время поездки соблюдать правила внутреннего распорядка отелей и транспортных средств, а также предписания властей страны назначения поездки;
- 6.1.4. своим поведением не подвергать опасности попутчиков. В противном случае Турист может быть не допущен к поездке или отстранен от поездки и не имеет права на возмещение стоимости туристических услуг.
- 6.2. Турист несет ответственность:
- 6.2.1. за ущерб, причиненный Туроператору, попутчикам или третьим лицам его умышленными или, по крайней мере, неосторожными действиями или бездействием;
- 6.2.2. за получение, наличие и действительность туристической страховки;
- 6.2.3. за действительность своих проездных документов. Турист обязуется проверить свой паспорт и другие проездные документы на соответствие требованиям.
- 6.3. В случае, если Туристу не выдается виза в страну назначения или в страны, которые он должен пересечь при поездке туда, или ему не разрешен въезд в указанные страны, Турист несет все расходы, связанные с его возвращением, и Турист не имеет права требовать от Туроператора возврата стоимости неиспользованных туристических услуг.
- 6.4. Если несовершеннолетний Турист без сопровождения лица, имеющего право на опеку, или без иного законного лица отправляется в поездку, включающую размещение, лицо, заключившее Договор оказания туристических услуг, обязуется проинформировать Туроператора о возможностях, как Туроператор может напрямую связаться с несовершеннолетним, находящимся в поездке, или лицом, ответственным за несовершеннолетнего в пункте назначения.
- 7. Передача Договора оказания туристических услуг (в т. ч. смена имени)**
- 7.1. До начала поездки Турист может передать свои права и обязанности, вытекающие из Договора оказания туристических услуг, другому лицу, которое соответствует всем условиям, необходимым для участия в поездке. Если Турист уведомляет Туроператора или Посредника на постоянном носителе данных о передаче Договора оказания туристических услуг не менее чем за 7 дней до начала поездки, считается, что Туроператор дал согласие на перенятие договора. Передача Договора оказания туристических услуг менее чем за 7 дней до начала поездки разрешена только с предварительного явного согласия Туроператора и на условиях, представленных в пункте 7.3.2.
- 7.2. Туроператор имеет право потребовать разумную компенсацию за оформление передачи Договора оказания туристических услуг. Компенсация обусловлена расходами, связанными с организацией передачи Договора оказания туристических услуг, а также расторжением возможных бронирований и договоров с реальными поставщиками услуг и заключением новых договоров и изменением данных (офисные расходы):
- 7.3. Турист возмещает Туроператору сумму, связанную с передачей договора и/или заменой имени (офисные расходы):
- 7.3.1. 50 (пятьдесят) евро с человека, если на момент изменения до начала поездки осталось не менее 14 (четырнадцать) календарных дней;
- 7.3.2. 70 (семьдесят) евро с человека, если на момент изменения до начала поездки осталось не менее 7 (семи) календарных дней.
- 7.4. Лицо, перенявшее Договор оказания туристических услуг, и лицо, передавшее его, несут солидарную ответственность за уплату еще не оплаченных расходов за Туристическую услугу и возможных дополнительных платежей, сборов и других расходов, возникших в результате перенятия Договора оказания туристических услуг.
- 7.5. Туроператор вносит изменения в Договор оказания туристических услуг только на основании и в порядке, указанном в настоящей главе, и если Туроператор обоснованно отказывается от изменения Договора оказания туристических услуг, Турист имеет право отказаться от Договора оказания туристических услуг на основании пункта 5.1.
- 7.6. При изменении даты Договора оказания туристических услуг и/или имени Туриста, если оказание туристических услуг основано на регулярных рейсах, Турист возмещает Туроператору стоимость авиабилета(-ов) в полном объеме. Турист возмещает Туроператору стоимость авиабилета(-ов) или/или иные расходы, понесенные Туроператором, также в случае, если Турист отступает от Договора оказания туристических услуг, и основанием для отступления не являются обстоятельства, указанные в пункте 5.2 Условий, и компенсация, указанная в пункте 5.4 Условий, меньше стоимости авиабилета(-ов) или/или других расходов, понесенных Туроператором.
- 8. Ответственность Туроператора**
- 8.1. Туроператор несет перед Туристом ответственность за предоставление туристических услуг перед, независимо от того, должны ли договорные обязательства быть выполнены им самим или кем-либо еще.
- 8.2. Туроператор незамедлительно оказывает Туристу, попавшему в затруднительное положение, соответствующую помощь, в частности:
- 8.2.1. предоставляет соответствующую информацию о медицинских услугах, местных органах власти и консульской помощи;
- 8.2.2. помогает Туристу в вопросах связи и поиске альтернативных вариантов поездки.
- 8.3. За такую помощь Туроператор может потребовать от Туриста возмещения фактически понесенных разумных затрат, если трудность вызвана намеренными действиями или грубой небрежностью Туриста.
- 8.4. Туроператор не несет ответственности в максимально допустимой законом степени:
- 8.4.1. за ущерб, возникший в результате неизбежных или чрезвычайных обстоятельств (в частности, стихийных бедствий, политических инцидентов, забастовок и т.п.);
- 8.4.2. за ущерб, причиненный действиями или бездействием Туриста;
- 8.4.3. за ущерб, возникший в результате болезни Туриста, если он станет жертвы преступления или в результате иного несчастного случая, произошедшего с Туристом. В этом случае Туроператор обязуется оказать Туристу всестороннюю помощь в содействующем этому делопроизводстве в соответствии с пунктом 8.2 Условий;
- 8.4.4. за технические неисправности в выбранном пассажиром отеле и/или транспортных средствах, используемых во время поездки, а также за ущерб, причиненный неправомерным поведением персонала отеля или водителей транспортных средств;
- 8.4.5. в случаях, когда ответственность Туроператора ограничена международными конвенциями;
- 8.4.6. за ущерб, причиненный третьей стороной, не связанной с предоставлением услуг, содержащихся в договоре

пакетного тура, и являющийся непредвиденным или неизбежным.

8.5. Ответственность Туроператора ограничена трехкратным размером стоимости туристической услуги, за искл. причинения смерти Туристу, причинения ему телесных повреждений или причинения вреда его здоровью.

8.6. Турист не имеет права на возмещение ущерба, если несоответствие договору связано:

- 8.6.1. с Туристом;
- 8.6.2. с третьим лицом, не связанным с предоставлением услуг, содержащихся в договоре пакетного тура, и если это является непредвиденным или неизбежным, либо
- 8.6.3. с неизбежными и чрезвычайными обстоятельствами.

9. Право Туроператора вносить изменения в поездку

9.1. Если по независимым от него обстоятельствам Туроператор не может осуществить поездку в форме, указанной в описании поездки, он вправе изменить условия Договора оказания туристических услуг, в т. ч. сменить гостиницу или транспортное средство, изменить расписание или внести в поездку иные незначительные изменения, при условии, что качество и характер поездки от этого существенно не изменятся. Об изменениях Туроператор незамедлительно информирует Туристов.

9.2. Если изменения не подходят, об этом следует уведомить Туроператора в письменной форме или в форме, позволяющей письменное воспроизведение, в течение срока, указанного Туроператором; при отсутствии срока – не позднее 5 рабочих дней с момента получения уведомления об изменении. В случае отсутствия уведомления считается, что Турист принял изменения.

10. Право Туроператора отменить поездку

10.1. Туроператор имеет право отменить поездку, если:
10.1.1. из числа мест на рейсе (чартерном), который будет осуществляться до места назначения, заполнено менее 80% мест, заказанных Туроператором, или, в случае автобусного тура, заполнено менее 25 мест, и Туроператор уведомляет Туриста об отмене поездки не менее чем за 20 дней до начала поездки;

10.1.2. перевозчик, осуществляющий доставку Туристов в пункт назначения и обратно, отменяет свои рейсы таким образом, что их невозможно заменить;

10.1.3. Туроператор не может выполнить Договор оказания туристических услуг из-за неизбежных и чрезвычайных обстоятельств и незамедлительно уведомляет об этом Туриста до начала оказания туристической услуги.

10.2. Если поездка отменена вследствие обстоятельств, указанных в пункте 10.1 Условий, Турист имеет право потребовать возмещения стоимости туристической услуги (за искл. случаев, указанных в п. 8.7). Туроператор может предложить Туристу на замену туристическую услугу, имеющую как минимум аналогичную стоимость. Если это окажется невозможным, Турист имеет право потребовать замены туристической услуги на туристическую услугу с меньшей стоимостью и возврата переплаченной суммы или отказаться от Договора оказания туристических услуг.

11. Недочеты в организации поездки и сообщение о них

11.1. Недочетом в организации поездки считается несоответствие туристической услуги представленному описанию поездки.

11.2. Недочетом в организации поездки нельзя считать:
11.2.1. изменения, незначительные с точки зрения поездки в целом, или обстоятельства, возникновение которых можно предположить с учетом пункта назначения

поездки, в т. ч. культурных особенностей и характера;
11.2.2. изменение времени отправления рейса в пункт назначения и/или из пункта назначения, если оно сопровождается изменением общей продолжительности поездки не более чем на 8 (восемь) часов по сравнению с первоначально согласованным, и Туроператор уведомил пассажира о таких изменениях не менее чем за 14 дней;

11.2.3. изменение времени отправления рейса в пункт назначения и/или из пункта назначения, если оно сопровождается изменением общей продолжительности поездки не более чем на 5 часов по сравнению с первоначально согласованным, и Туроператор уведомил пассажира о таких изменениях не менее чем за 7 дней;

11.2.4. Отель, выбранный Туристом, и предлагаемые в нем услуги не соответствуют ожиданиям Туриста. Дополнительные расходы, связанные с изменением отеля по указанной причине, несет Турист;

11.2.5. непредвиденные, неизбежные или вызванные чрезвычайными обстоятельствами строительные работы в непосредственной близости от отеля, начавшиеся непосредственно перед выездом или во время поездки;

11.2.6. недочеты в оказании услуг, о существовании или возможном наличии которых Турист был проинформирован до заключения Договора оказания туристических услуг.

11.3. Турист обязан незамедлительно и письменно уведомить Туроператора (в частности, представителей Туроператора в пункте назначения) или Посредника о любых недочетах или претензиях по организации поездки. Если Турист не сообщит о недочетах, то он не имеет права впоследствии опираться на них при предъявлении возможных претензий о возмещении ущерба.

11.4. Если претензия удовлетворяется и причиненный ущерб возмещается в пункте назначения, Турист не имеет права требовать вторичного возмещения или снижения стоимости услуг в Эстонской Республике. Ущерб возмещается или стоимость имеющей недочеты услуги снижается пропорционально значимости недочета и имеющий недочеты услуги.

11.5. Если решение претензии в пункте назначения окажется невозможным, то после возвращения из поездки Турист имеет право представить Туроператору претензию в форме, позволяющей письменное воспроизведение, в течение 10 (десяти) дней или не позднее, чем через 2 (две) недели после того, как стало известно об инциденте. При этом в течение указанного срока должны быть поданы любые требования и заявления, к претензии должны быть приложены документы, являющиеся основанием для претензии.

11.6. Туроператор не несет ответственности за перевозку и хранение багажа Туриста. Поэтому, чтобы избежать возможных убытков, рекомендуется заключить со страховщиком договор страхования багажа.

12. Разрешение разногласий

12.1. Разногласия, возникающие из-за толкования Условий поездки, стараются решить, прежде всего, путем переговоров между Туроператором и Туристом. Если разногласия не удается решить путем переговоров, потребитель имеет право обратиться в Департамент защиты прав потребителей и технического надзора по адресу Endla 10A, Tallinn 10142; э-почта info@ttja.ee.

12.2. В случае трансграничных споров потребитель может использовать интернет-платформу для разрешения споров по адресу <http://ec.europa.eu/odr>.

12.3. Споры, которые не могут быть разрешены во внесудебном порядке, разрешаются в суде по месту жительства потребителя.

13. Персональные данные

13.1. Туроператор обрабатывает персональные данные Туриста для выполнения Договора оказания туристических услуг в соответствии с условиями обработки данных Туроператора.

NB! К моменту бронирования условия могут измениться. Пожалуйста, спросите своего консультанта о текущих условиях поездки или см. на странице:

<https://www.novatours.ee/reisitingimused>