

ДОГОВОР ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ

НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО БРОНИРОВАНИЮ

И ОПЛАТЕ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Данный договор адресован физическим лицам и является официальным и публичным предложением от системы бронирования Tourdone.com (далее по тексту – «Система») за вознаграждение и по поручению Туриста принять на себя обязательства по бронированию и оплате тура или иной услуги из каталога Системы (далее по тексту “Продукт”), заключить договор на указанных ниже условиях.
- 1.2. Договор об оказании услуг по бронированию заключается путем акцепта данной Оферты, содержащей все существенные условия Договора, без подписания сторонами.
- 1.3. Акцепт оферты – полное и безоговорочное принятие оферты путем осуществления Туристом действий по выполнению условий, указанных в Договоре, в том числе совершение полной или частичной оплаты как на сайте Системы, так и Агенту системы. Акцепт оферты означает, что Турист согласен со всеми положениями настоящего предложения, и равносителен заключению Договора и приложений к нему.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 2.1. Если иное не вытекает из настоящей Оферты, следующие слова и выражения будут иметь указанное значение:
- 2.2. "Туристский продукт" (далее по тексту “Продукт”) — любая услуга, представленная в каталоге Системы (многодневный тур, экскурсия, трансфер, входной билет, услуги спа-центра и ресторана, спецобслуживание или другие представленные в каталоге услуги и пакеты услуг).
- 2.3. “Турист” – физическое лицо, приобретающее Продукт для собственного пользования или для иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью, и такие нужды не противоречат применимому Законодательству.
- 2.4. "Электронный билет" (или Билет) — электронный документ (или его печатная копия установленного образца), подтверждающий резервацию конкретного Продукта на конкретное время либо период времени, предоставляющий право воспользоваться

Продуктом при полной оплате билета. Может быть как полностью предоплаченным, так и частично предоплаченным Туристом.

2.5. “Агент” — физическое лицо, осуществляющее заказ Продукта из Системы от имени и по поручению Туриста, заключившее с Системой Агентский договор (ссылка на договор).

2.6. Агент обязуется:

2.6.1. Донести до Туриста точную и достоверную информацию о Продукте, в полном соответствии с описанием соответствующего Продукта в каталоге Системы.

2.6.2. Оформить для Туриста Билет, используя функционал Системы

2.6.3. Предоставить Туристу распечатанный действительный Билет в случае, если у Туриста нет возможности получить его от Системы самостоятельно с помощью электронных средств связи.

2.6.4. Получить от Туриста оплату за Продукт и своевременно передать полученные средства Системе.

2.6.5. Реализовывать только Продукты, представленные в Системе, по ценам, указанным в системе. Агент имеет право предоставить Туристу скидку от указанной в Системе цены.

2.7. “Вендор” — юридическое лицо, непосредственно предоставляющее Продукт, представленный в Системе.

2.8. “Акцепт оферты” – полное и безоговорочное принятие оферты путем осуществления Туристом полной или частичной оплаты как на сайте Системы, так и Агенту системы. Акцепт оферты означает, что Турист согласен со всеми положениями настоящего предложения, и равносителен заключению Договора и приложений к нему. Приложения к Договору являются его неотъемлемой частью. Все условия, содержащиеся в Приложениях к Договору, являются условиями Договора.

2.9. “Сайт” — интернет-сайт, размещенный Системой в сети Интернет по адресу: tourdone.com

3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

3.1. Система обязуется оказать Туристу услуги по бронированию и реализации Продукта в соответствии с условиями настоящего Договора, а Турист обязуется принять и оплатить услуги Системы.

- 3.2. Турист обязуется оплатить эти услуги в полном объеме. Обязательства по договору наступают только в случае полной оплаты.
- 3.3. Обязанность Системы предоставить Туристу Продукт возникает с момента подтверждения Системой бронирования Продукта.
- 3.4. При отказе в подтверждении брони Продукта или отсутствии ответа в течение 72 часов с момента акцепта Оферты права и обязанности сторон по настоящему Договору не возникают, и Туристу полностью возвращаются денежные средства, внесенные им.
- 3.5. При наличии подтверждения бронирования, Система обязуется предоставить Туристу Продукт при условии полной оплаты Туристом его стоимости.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Система обязуется:

- 4.1.1. В наглядной и доступной форме доводить до сведения Туриста информацию о потребительских свойствах туристского продукта: о программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания и питания, услугах по перевозке туриста в стране временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида) и/или гида-переводчика и/или инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах, о правилах пребывания на маршруте.
- 4.1.2. Прислать Туристу Билет или иные документы, необходимые для получения Продукта не позднее, чем за три часа до начала путешествия.
- 4.1.3. Осуществить бронирование выбранного Туристом Продукта. Моментом подтверждения бронирования является уведомление Системы, переданное Туристу посредством электронной почты и/или размещения в Личном кабинете.

4.2. В случае, если Турист бронирует Продукт через Агента, то Агент обязуется:

- 4.2.1. В наглядной и доступной форме доводить до сведения Туриста информацию о потребительских свойствах туристского продукта (вышеперечисленных) в полном соответствии с информацией, представленной в каталоге Системы.
- 4.2.2. Передать Туристу информацию о бронировании
- 4.2.3. Передать Туристу Билет и другие документы, необходимые для получения Продукта

- 4.2.4. Донести до Туриста особенности работы Системы, включая порядок погашения Билета, возврата денег в случае отмены бронирования.
- 4.2.5. Ознакомить Туриста с настоящей Офертой.
- 4.2.6. Получить оплату от туриста за выбранные услуги (Билеты).
- 4.2.7. Своевременно передать Системе полученную от Туриста оплату в полном объеме.
- 4.3. Турист обязуется: своевременно и в полном объеме оплатить Продукт, в соответствии с условиями настоящего Договора.
- 4.4. Турист ознакомлен и согласен с Правилами бронирования услуг в Системе. Акцептом Оферты Турист удостоверяет предоставление ему вышеуказанной информации.

5. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОДУКТА

- 5.1. Турист подбирает Продукт самостоятельно (на официальном сайте Системы) или с помощью Агента и получает необходимую и достоверную информацию о Продуктах.
- 5.2. После выбора Продукта и получения необходимой и достоверной информации, Турист заполняет электронную Заявку на бронирование на сайте Системы и выбирает способ оплаты. Указанные действия подтверждают согласие Туриста с выбранными условиями поездки и положениями настоящего договора.
- 5.3. В случае, если Турист приобретает Продукт через Агента, Турист подтверждает свое согласие с выбранными условиями поездки и положениями настоящего договора путем частичной или полной оплаты Агенту.
- 5.4. Цена Продукта, обозначенная на Сайте, является действительной на момент заключения Договора. Дальнейшие расчеты ведутся исключительно на основе этой суммы.
- 5.5. Агент имеет право предоставить Туристу скидку от цены Продукта, указанной на Сайте.
- 5.6. Настоящим Турист дает согласие на обработку и передачу его персональных данных.
- 5.7. Турист дает Системе и ее контрагентам (включая, но не ограничиваясь: Вендору, транспортным компаниям и др.) согласие на использование его персональных данных и персональных данных предоставленных другими участниками тура для исполнения Договора в том объеме, в котором это необходимо Системе и ее контрагентам.

5.8. Турист обязан своевременно прибыть в пункт начала путешествия согласно данным приобретенного Продукта. Опоздание или неявка Туриста в пункт начала путешествия по любым причинам считается отказом Туриста от Продукта, с наступлением последствий, предусмотренных пунктом “Условия расторжения договора”.

6. ПОРЯДОК ПОГАШЕНИЯ БИЛЕТОВ

6.1. При условии подтверждения бронирования от Системы, Система высылает Туристу Билет с помощью электронных средств связи.

6.2. Билет должен быть погашен на месте получения Продукта.

6.3. Билет может быть погашен только при условии 100% оплаты Продукта Туристом. Для частично предоплаченных Билетов оставшаяся часть оплаты взимается непосредственно перед погашением, на месте получения Продукта.

6.4. Действительна как электронная версия Билета, так и его печатная копия установленного образца.

6.5. После погашения Билет не может быть использован повторно.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Индонезии.

7.2. Система несет ответственность за непредоставление или предоставление недостоверной информации о Продукте Туристу в соответствии с условиями настоящего Договора.

7.3. В случае ненадлежащего исполнения условий Договора со стороны Системы, при наличии оснований для выплаты (см. “Решение спорных вопросов”) Система несет ответственность на сумму, не превышающую полученную от Туриста в рамках оплаты Продукта.

7.4. Система не несет ответственности:

7.4.1. За любые расходы не связанные с предоставляемым Продуктом.

7.4.2. За нарушение Туристом правил проезда и провоза багажа, нарушения законов Индонезии и возникающих при этом последствий (арест, снятие с рейса и т.п.), а также несоблюдение Туристом правил и особенностей поведения в Индонезии.

- 7.4.3. В случае нанесения вреда Туристу третьими лицами, не имеющими отношения к предмету настоящего Договора.
 - 7.4.4. В случае отсутствия, утери (не по вине Системы) или недействительности заграничного паспорта Туриста.
 - 7.4.5. За сохранность личного багажа, ценностей, документов и иных вещей Туриста в течение всего путешествия.
 - 7.4.6. В случае, если Турист, находясь в состоянии алкогольного, наркотического или любого другого опьянения, или в неадекватном состоянии, нарушал правила поведения в общественных местах, наносил вред обстановке или окружающим людям, представитель Вендора может отказать ему в предоставлении услуг. В этом случае Турист обязан возместить материальный ущерб, исчисляемый в размере фактически понесенных затрат Системы и Исполнителя, а также все дополнительные расходы, возникшие по причине неправомерного поведения Туриста.
 - 7.4.7. За нанесение Туристом вреда третьим лицам или порчу имущества.
 - 7.4.8. В случае отказа Туриста от части или всех услуг, входящих в состав Продукта.
 - 7.4.9. За оказание дополнительных услуг, не предусмотренных Заявкой на бронирование Продукта, заказанных Туристом самостоятельно у других организаций и третьих лиц, а также в случае самовольного изменения Туристом оплаченного маршрута или несоблюдения правил группового прохождения маршрута.
 - 7.4.10. Система и/или Исполнитель самостоятельно не оказывают услуги по страхованию и не являются самостоятельными субъектами страховых правоотношений, поэтому не несут какую-либо ответственность перед Туристом, в том числе по выплате страхового возмещения.
 - 7.4.11. Система не несет ответственности за медицинские расходы, возникшие во время исполнения программы путешествия. Покрытие расходов по страховым случаям, как правило, обеспечивается страховым полисом.
 - 7.4.12. Система не несет ответственности за нарушение Агентом Агентского соглашения, включая донесение до Туриста информации о Продукте, не соответствующей описанию на сайте Системы; несвоевременную выдачу Билета (в случае, если Турист не имеет возможности воспользоваться электронными средствами связи) и других документов, необходимых для путешествия.
- 7.5. При изменении сроков предоставления Продукта до начала путешествия, произошедших в случае: недобора минимального количества человек в группе;

отказа (отсутствия подтверждения) в предоставлении или в бронировании Продукта, а также в других случаях, Система незамедлительно информирует Туриста о таких изменениях.

7.6. Система может предложить Туристу замену выбранного Продукта на другой Продукт из каталога Системы или перенос сроков предоставления Продукта в рамках возможностей Системы и Туриста.

7.7. В случае недостижения компромиссного решения по изменению сроков предоставления Продукта, Система возвращает Туристу полученные от него денежные средства в течение 20 (Двадцати) банковских дней.

7.8. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Туристом обязательств по оплате Продукта и/или дополнительных услуг, Система вправе удержать Билет или комплект документов, необходимых для осуществления путешествия, приостановить исполнение своих обязательств и/или расторгнуть настоящий Договор. В случае расторжения Договора по причине неполной оплаты на момент погашения Билета Система оставляет за собой право применить штраф в размере 100% уплаченной Туристом суммы.

7.9. Турист несет риск неблагоприятных последствий и ответственность за неправильное заполнение своих данных на сайте.

7.10. Агент несет ответственность перед Системой за неправильное заполнение данных Туриста на сайте, в случае, если Турист приобретает Продукт через Агента.

7.11. Турист несет ответственность за надлежащее состояние паспорта и других документов, необходимых для путешествия.

7.12. Турист несет полную материальную ответственность за нанесения вреда обстановке или окружающим людям. В этом случае Турист обязан возместить материальный ущерб, исчисляемый в размере фактически понесенных затрат Системы и Исполнителя, а также все дополнительные расходы, возникшие по причине неправомерного поведения Туриста.

8. УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

8.1. Турист вправе в любое время отказаться от исполнения настоящего Договора, при условии оплаты Системе установленной комиссии за отмену. Турист проинформирован, что фактические расходы могут составлять до 100% стоимости Продукта.

8.2. Договор расторгается в одностороннем порядке по инициативе Системы в следующих случаях:

- 8.3. При неподтверждении брони Системой. В этом случае сумма, фактически оплаченная Туристом за Продукт, возвращается Туристу в полном объеме.
- 8.4. В случае, если оплата Продукта не произведена Туристом в установленные Договором сроки. В этом случае возврат стоимости Продукта осуществляется за вычетом установленной комиссии за отмену (см. Приложение) Турист проинформирован, что фактические расходы могут составлять до 100% стоимости Продукта.
- 8.5. Система оставляет за собой право отменить групповой тур в случае недобора минимального количества человек или предложить организацию индивидуального тура с перерасчетом новой стоимости тура.
- 8.6. В случае, если Система не может предоставить выбранный Туристом Продукт на выбранную Туристом дату, Система может предложить туристу один из вариантов замещения Продукта, включая, но не ограничиваясь: перенос Продукта на другую дату, изменение количества купленных билетов на выбранную дату, изменение Продукта на другой подходящий Туристу продукт, возвращение уплаченных за Продукт денежных средств в полном объеме.

9. ОПЛАТА

- 9.1. Турист оплачивает Продукт на сайте Системы, выбирая один из способов, доступных на сайте.
- 9.2. В случае, если Турист бронирует Продукт через Агента, Агент оплачивает Продукт на сайте Системы от имени и по поручению Туриста одним из доступных способов оплаты.
- 9.3. Момент оплаты на Сайте считается моментом заключения договора между Туристом и Системой, как в случае, если Турист совершает оплату на Сайте самостоятельно, так и в случае, если оплату производит Агент от имени и по поручению Туриста.
- 9.4. Турист может сразу же оплатить Продукт в полном объеме или же воспользоваться опцией частичной оплаты, если Продукт предполагает такую возможность. В этом случае оставшаяся сумма должна быть выплачена на месте получения Продукта.
- 9.5. Оплата производится в Индонезийских Рупиях (IDR) по курсу Системы на день платежа.
- 9.6. При выборе оплаты банковской карты оплата не блокируется, а списывается. При этом может взиматься банковская комиссия (от 1 до 5%). В случае невозможности предоставить Продукт со стороны Системы (не подтверждение брони или отсутствие ответа в течение 72 часов) сумма оплаты возвращается в полном объеме.

- 9.7. Если договор расторгается по инициативе Туриста, сумма возвращается с вычетом банковских расходов, а также комиссии за отмену (если такая комиссия предусмотрена в условиях предоставления выбранного Туристом Продукта).
- 9.8. В случае изменения Системой стоимости Продукта ввиду: изменения условий путешествия, в том числе сроков, роста транспортных тарифов и/или увеличения сборов; резкого изменения курсов валют; недобора минимального количества человек в группе, необходимого для совершения путешествия (по условиям групповых и экскурсионных программ Системы); введения новых или повышения действующих ставок налогов, сборов и других обязательных платежей; иных оснований, Туристом осуществляется доплата за Продукт в течение 3 дней. Также в этом случае Турист может отказаться от Продукта и получить возврат внесенной за Продукт суммы в полном объеме.

10. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

- 10.1. Возврат оплаты, полученной от Туриста за Продукт, производится непосредственно Системой, независимо от того, как производилась оплата: Туристом самостоятельно на сайте Системы или же Агентом от имени и по поручению Туриста. Для этого необходимо связаться с операторами службы поддержки Системы.
- 10.2. В случае, если возврат производится по причине отказа Туриста от Продукта сумма оплаты за Продукт возвращается за вычетом комиссии за отмену (если таковая предусмотрена выбранным Продуктом), банковских комиссий, расходов на курьера (если производится возврат наличных денег с помощью курьера).
- 10.3. В случае, если Система не может подтвердить бронирование, сумма оплаты за Продукт возвращается Туристу в полном объеме.
- 10.4. В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Системой обязательств по настоящему Договору, при наличии оснований для уплаты денежной суммы, ответственность не может составлять больше стоимости Продукта, внесенной Туристом.
- 10.5. В случае, если был выбран способ оплаты банковской картой, сумма будет возвращена с помощью перевода на ту же карту. В случае невозможности предоставить Продукт со стороны Системы сумма оплаты возвращается в полном объеме.
- 10.6. В случае, если оплата производилась наличными, через терминал или каким-то иным способом, возврат денег можно получить в офисе Системы. По согласованию с операторами Системы возможны и другие способы получения возврата, например, курьерская доставка.

11. РЕКЛАМАЦИИ

- 11.1. Рекламации от Туриста принимаются в форме электронного письма на почту info@tourdone.com в течение не более 72 ч после времени валидации Билета. Система рассматривает рекламацию в течение 10 дней, после чего предоставляет ответ в письменном виде, электронным письмом.

12. РЕШЕНИЕ СПОРНЫХ ВОПРОСОВ

- 12.1. В случае обнаружения ненадлежащего оказания или неоказания Вендором входящих в Продукт услуг, Турист обязан незамедлительно уведомить об этом операторов Системы. Система, в свою очередь, приложит усилия для устранения претензий Туриста.
- 12.2. Если Туриста не удовлетворяют меры, принятые на месте для устранения претензий, он имеет право оставить рекламацию в порядке, указанном в разделе “Рекламации”.
- 12.3. Претензия о не предоставлении услуги, входящей в Продукт, считается необоснованной, если Турист воспользовался альтернативной услугой, предложенной ему взамен той, которая по тем или иным причинам не могла быть исполнена. Услуга в данном случае считается оказанной надлежащим образом.
- 12.4. В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Вендором входящих в Продукт, при наличии оснований для уплаты денежной суммы, ответственность не может составлять больше суммы, внесенной Туристом.
- 12.5. Все споры или разногласия, возникающие между сторонами по настоящему Договору или в связи с ним, разрешаются путем переговоров между сторонами.
- 12.6. В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров стороны руководствуются действующим законодательством Индонезии.

13. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)

- 13.1. Стороны освобождаются от ответственности за ненадлежащее исполнение или неисполнение обязательств по Договору в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).
- 13.2. К таковым Стороны относят следующие обстоятельства: пожар, наводнение, землетрясение, снежный занос и иные стихийные бедствия, массовые заболевания, военные действия любого характера, террористические акты, забастовки, решения государственных органов, изменение законодательства страны проживания или страны пребывания (Индонезии) или транзита, а также ограничения или отмена транспортного обеспечения, трафики на дорогах и прочие обстоятельства, на которые Стороны не могут повлиять и предотвратить разумными мерами.

13.3. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы возврат денежных средств, уплаченных Туристом по Договору, производится за вычетом фактических расходов Системы.