Публичный договор-оферта ООО "АНУР ТУР"
на оказание услуг по реализации туристического продукта

Данный договор является официальным приложением (публичной офертой) ООО "Анур Тур" (далее "Туроператор"), зарегистрированного и действующего в соответствии с законодательством Республики Узбекистан, лицензия Т-0055-17 от 23.06.2017. Оферта предлагает неограниченному кругу физических или юридических лиц (далее "Заказчик"), заключить настоящий договор об оказании комплекса туристических услуг (далее — "Договор") на нижеуказанных условиях.

1. Термины

Публичная оферта (далее - «Оферта») – публичное предложение Туроператора, адресованное неопределенному количеству лиц, желающих заключить с Туроператором договор бронирования и купли - продажи турпакета дистанционным способом на условиях, содержащихся в настоящей Оферте, включая все Приложения.
Акцепт оферты — полное и безоговорочное принятие условий оферты и всех Приложений со стороны Заказчика, выражающего намерение забронировать на веб-сайте тур и оплатить турпакет.
Туроператор – юридическое лицо (ООО "АНУР ТУР"), является правообладателем на реализуемые пакеты услуг.
Заказчик – физическое или юридическое лицо, осуществляющее или желающее осуществить путешествие (тур) посредством заказа, получения и оплаты услуг Туроператора.
Заявка на бронирование турпакета – это предложение Заказчика забронировать туристические услуги на основании Договора об оказании туристических услуг. Заявку и необходимую информацию о Заказчике можно отправить в произвольной форме любым удобным для Заказчика способом - на электронный адрес Туроператора, по телефону или через онлайн форму заявки на веб-сайте.
Турпакет (тур, турпродукт, тур программа, тур услуга) – это комплекс туристических услуг, который включает:
- размещение в гостиницах, гостевых домах / гостиничные услуги (включая дополнительные услуги);
- бронирование авиа и железнодорожных билетов;
- трансферы;
- услуги гидов - переводчиков,
- входные билеты на туристические объекты, театры, кинотеатры и пр.;
- питание,
- страхование,
- визовую поддержка и другие услуги, оговоренные в Заявке и указанные в программе тура.
Туристическая путевка (ваучер) - документ, устанавливающий право заказчика или группы заказчиков на туристические услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания.
Веб-сайт — www.TourstoUzbekistan.com - открытый ресурс Туроператора в свободном доступе сети Интернет для визуального ознакомления с каталогом туров, который обеспечивает любого посетителя веб-сайта необходимой информацией о туристических маршрутах, видах услуг, предоставляемых Туроператором и стоимости турпакетов.

2. Общие положения

1.1 Подавая заявку на бронирование туристических услуг, Заказчик подтверждает свою правоспособность и дееспособность (достижение возраста 18 лет), а также подтверждает факт ознакомления с условиями публичной оферты ООО "Анур Тур", полное и безоговорочное принятие условий оферты и заключает договор о предоставлении туристических услуг.
Права и обязанности сторон:

2.1 Туроператор обязан:
2.1.1 Обеспечить Заказчика информацией о туристических услугах (условия поездки, обслуживания, размещения, дополнительных услугах, наличии мест, сроках заездов, продолжительности пребывания, условия проезда, размещения, питания, программах оздоровления и досуга и т.д., а также обо всех изменениях и дополнениях) и ценовых предложениях на них, в том числе при помощи электронной почты и веб-сайта.
2.1.2 Оказывать консультационную поддержку при выборе и бронировании тур продукта.
2.1.3 По запросу Заказчика бронировать тур.
2.1.4 По отдельному запросу Заказчика оказывать визовую поддержку.
2.1.5 Своевременно выписывать Заказчику необходимые ваучеры на забронированные услуги и/или билеты, после поступления суммы полной оплаты забронированных услуг на расчетный счет.
2.2 Туроператор имеет право:
2.2.1. Аннулировать бронирование тура в случае несвоевременной оплаты или несвоевременного предоставления необходимых для оформления документов Заказчиком. В этом случае Туроператор освобождается от выплаты Заказчику какой-либо компенсации убытков, понесенных последним в результате снятия аннуляции бронирования.
2.2.2. Туроператор оставляет за собой право при необходимости заменить место размещения, указанное ранее, на другое той же либо более высокой категории.
2.2.3. В исключительных случаях Туроператор вправе вносить изменения в программу туров, не понижая качества предлагаемых услуг, о чем он обязан незамедлительно уведомить Заказчика.
2.2.4. Требовать от Заказчика соответствующие документы, в случаях, когда это необходимо для получения страховой выплаты, либо для других случаев.
2.3. Заказчик обязуется:
2.3.1. Обеспечить Туроператора необходимым средствами, необходимыми для исполнения его поручения по организации туристической поездки в соответствии со стоимостью комплекса услуг, указанных в Заявке на организацию тура.
2.3.2. Выполнять правила проживания в гостинице, а также общие правила и законы страны пребывания.
2.3.3. Возместить в полном объеме ущерб, нанесенный Туроператору и/или принимающей стороне в результате противозаконных, умышленных, халатных или случайных действий.
2.3.4. Заказчик представляет интересы всех участников тура, указанных в заявке, и несет ответственность перед Туроператором за своевременную полную оплату Тура, а также в случае отказа участников от поездки.
2.3.5. Заказчик обязан предоставить Туроператору полную и достоверную информацию, необходимую для оказания услуг, действительные документы в отношении себя и остальных участников тура, указанных в Заявке (далее – участников тура). Туроператор вправе потребовать от Заказчика предоставления иной необходимой информации и документов. В случае несоблюдения Заказчиком условий настоящего пункта, Туроператор освобождается от ответственности за последствия перед Заказчиком.
2.3.6. Заказчик при заключении настоящего договора обязан ознакомиться со всей предоставленной Туроператором информацией.
2.3.7. Заказчик обязан застраховаться сам и застраховать иных участников тура на период нахождения в тур поездке, если того требует законодательство РУз и/или страны посещения.
2.3.8. Заказчик обязан своевременно оплатить полную стоимость услуг на условиях, определенных настоящим договором.
2.3.9. Во время тур поездки Заказчик обязан соблюдать законодательство Республики Узбекистан / страны временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования; сохранять окружающую природную среду, бережно относится к памятникам природы, истории и культуры в стране временного пребывания. Во время проведения тура, в том числе на этапах перевозки, групповых экскурсий Заказчик

должен следовать указаниям руководителя группы (тур-лидера, гида, сопровождающего), уважать интересы других участников экскурсий.
2.3.10. Заказчик несет полную ответственность за любые действия всех участников тура с момента подачи заявки, при этом участники тура обязаны соблюдать все требования, установленные настоящим договором к Заказчику.
2.3.11. При возникновении претензий к качеству и количеству услуг во время поездки, Заказчик обязан предъявить в письменной или в устной форме свои претензии сопровождающему гиду или туроператору для разрешения претензий на месте.

3. Заявка

3.1 Заявка на бронирование турпакета осуществляется Заказчиком любым удобным способом – через сайт www.ToursToUzbekistan.com, письмом на электронную почту, по телефону или напрямую в офисе оператора и является обязательным документом.
3.2 Заказчик должен предоставить следующую информацию для оформления заявки:
- сканированную копию паспорта в хорошем качестве (страница с фото и пропиской, серия, номер паспорта и дата рождения);
- адрес проживания Заказчика;
- адрес электронной почты;
- контактный телефон;
- другие документы (по необходимости).

3.3 Если Туроператору потребуется дополнительная информация, он вправе запросить ее у Заказчика. В случае, если Заказчик не предоставил полной информации, необходимой для выполнения условий настоящего Договора, Туроператор не несет ответственности за предоставление услуг.
3.4 Заказчик несет ответственность за достоверность информации и своевременное предоставление необходимых документов при оформлении Заявки.

4. Оплата

4.1 Стоимость турпакета, указание маршрута, условий и необходимой информации предоставляется после получения заявки от Заказчика. Заключая Договор, Заказчик обязуется внести предоплату за турпакет в безналичной форме, путем перечисления на текущий счет Туроператора или при помощи оплаты на сайте и предоставляет всю необходимую информацию для возможности начать бронирование услуг.
4.2 Заказчик при заказе услуг, после направления заявки, обязуется внести задаток в размере 15% стоимости тура, но не менее 250 долларов США в эквиваленте, в срок не менее 45 дней до даты начало оказания услуг. Указанная сумма задатка засчитывается в счет оплаты стоимости услуг Оператора.
4.3 В случае отказа от услуг Оператора в процессе согласования услуг, внесенный задаток не возвращается. Оператор сохраняет за собой право пересмотреть данное условие.
4.4 На день полной оплаты турпакета, стоимость тура может подлежать изменению в соответствии с изменениями обменных курсов иностранных валют, введением дополнительных ставок, обязательных сборов или налогов на транспортные, гостиничные и другие услуги, ввиду чего Туроператор оставляет за собой право на увеличение стоимости турпакета, но не более чем 15%. О любых изменениях в стоимости и причины колебания цен Туроператор сообщает письменно на электронную почту Заказчика.
4.5 Обязательства Заказчика по оплате турпакета считаются исполненными с момента поступления Туроператору 100% денежных средств на расчетный счет согласно заявке.

5. Отказ, отмена бронирования и возврат средств

5.1 Если Заказчик не внес полную оплату за турпакет или в случае отказа от выполнения данного Договора, Заказчик оплачивает Туроператору штраф согласно следующим условиям.
Отмена за 45 дней до поездки – в размере предварительной оплаты/задатка.
Отмена за 30-45 дней до поездки - взимается штраф 25% от стоимости тура или в размере внесенной задатка (в зависимости от того, которая из сумм выше).

Отмена за 15-29 дней до поездки - взимается штраф в 50% от стоимости тура или в размере внесенной задатка (в зависимости от того, которая из сумм выше).
Отмена за 7-14 дней до поездки - взимается штраф в 75% от стоимости тура или в размере внесенной задатка (в зависимости от того, которая из сумм выше).
Отмена за 3-6 дней до поездки - взимается штраф в 90% от стоимости тура или в размере внесенной задатка (в зависимости от того, которая из сумм выше).
Отмена за 2 дня до поездки - взимается штраф в 100% от стоимости тура.
Отказ от авиа и ЖД билетов – штраф в размере полной их суммы.
5.2 Приведенный размер расходов может быть изменен в индивидуальном порядке.
5.3 Если фактическая сумма неустойки за аннуляцию тура Заказчиком или не заезд превышает минимальный размер штрафа, Туроператор имеет право возложить штраф согласно фактической сумме затрат. Заказчик обязуется компенсировать указанные Туроператором расходы с учетом положений данного договора.

6. Ответственности сторон

6.1 Туроператор несет ответственность:

6.1.1. За выполнение своих обязательств в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан, условиям выбранной Заказчиком тур программы и положениями данной Оферты, предоставление информации о статусе бронирования тура Заказчику.

6.2 Туроператор не несет ответственности:

6.2.1. за ненадлежащее или несвоевременное выполнение Заявки и своих обязательств в случае предоставления Заказчиком несвоевременной, недостоверной или ложной информации;
6.2.2. в случае не использования услуг/не заезда, без своевременного уведомления об аннуляции со стороны Заказчика;
6.2.3. За задержу и/или отмену авиа, ЖД рейсов, действие других пассажиров, работников аэропортов, ЖД вокзалов, гостиниц;
6.2.4. за действия посольств, консульств при оформлении виз, взимания консульских сборов;
6.2.5. Изменении в программе экскурсии из-за недоступности некоторых тур объектов в виду действии государственных органов, замены гида и пр;
6.2.6. за возмещение материального ущерба в гостиницах, транспорте, общественных местах или исторических объектах, в случаях, когда ущерб нанесен со стороны Заказчика;
6.2.7 за несоответствие предоставленных туристических услуг Туроператором субъективной оценке Заказчика.

6.3. Заказчик несёт ответственность

6.3.1 Заказчик обязан компенсировать в полном объеме убытки при нарушении норм и правил поведения во время путешествия в гостиницах, транспорте, исторических объектах.
6.3.2 Заказчик самостоятельно несет все расходы, связанные с депортацией, нарушением визового режима, отсутствием у него необходимых для пребывания на территории этого государства документов и других миграционных обстоятельств.

РЕШЕНИЕ СПОРОВ

7.1 В случае возникновения споров и претензий к качеству оказываемых услуг, Заказчик должен обратиться к представителю поставщика услуг для устранения недостатков оказания услуг. Срок ответа на претензию 10 рабочих дней с момента получения претензии Туроператором. Стороны обязаны следовать путем переговоров и взаимоуважения для достижения согласия по спорным вопросам с учетом условий данной Оферты.
7.2 По всем остальным вопросам, не предусмотренным в настоящей Оферте, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Узбекистан.

ФОРС-МАЖОР

8.1 Туроператор или Заказчик освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств, если неисполнение является следствием обстоятельств непреодолимой силы такие как война или военные действия, землетрясение, наводнение,

пожар и другие стихийные бедствия, которые возникли независимо от воли Туроператора и/или Заказчика после заключения настоящего договора.
8.2 Сторона, которая не может выполнить свои обязательства, незамедлительно уведомляет об этом другую Сторону.
8.3 В случае отказа Туроператора от исполнения настоящего Договора ввиду форс-мажорных обстоятельств, Туроператор предоставляет Заказчику возможность воспользоваться аналогичными тур услугами в другое удобное для Заказчика время, Заказчик имеет право на полное возмещение стоимости тура с учетом компенсации Туроператору фактических расходов.

9. Срок действия договора-оферты
9.1 Договор вступает в силу с момента его заключения (акцепта оферты) и действует до даты окончания оказываемой услуги.