

ДОГОВОР О ПАКЕТНОМ ТУРЕ

I. СОДЕРЖАНИЕ ДОГОВОРА

1.1. Настоящий Договор о пакетном туре состоит из Общих условий, изложенных ниже, и Особых условий, индивидуальных для каждого Пакетного тура, которые направляются Туристу в качестве подтверждения заключения договора. Общие условия и Особые условия образуют единое целое и в согласованных Сторонами документах совместно именуются «настоящий Договор» или «Договор о пакетном туре», или «Договор».

II. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА И ЕГО СТОРОНЫ

2.1. После предоставления преддоговорной информации, содержания настоящего Договора и основных характеристик туристских услуг, Стороны выражают свое согласие на заключение настоящего Договора следующим образом:

2.2. В рамках настоящего Договора Организатор продает, а Турист приобретает пакетный тур (далее именуемый «Пакетный тур»).

2.3. Организатором является коммерческое общество «JOIN UP NISTRU» SRL, IDNO 1025600015075, именуемое далее «Организатор».

2.4. Турист – физическое лицо, указанное в Особых условиях, которое (i) запросило Пакетный тур/подало заявку на бронирование, (ii) одобрило Договор на установленных условиях, (iii) получило подтверждение Пакетного тура и/или оплатило Пакетный тур. В случае группы туристов, они совместно именуются «Турист» в настоящем Договоре.

2.5. Организатор и Турист совместно именуются «Стороны».

III. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

3.1. Настоящий Договор является юридическим актом, заключённым с использованием электронных средств.

3.2. Направляя заказ/заявку на бронирование, Турист выражает своё согласие на использование своего адреса электронной почты в качестве электронного средства (долговременном носителе) для заключения настоящего Договора.

3.3. В процессе бронирования Пакета на веб-странице Организатора (в системе бронирования) Туристу отображаются основные характеристики выбранного Пакета – включая период путешествия, включённые услуги, тип размещения, рейсы, общую цену, условия оплаты и иные существенные элементы. Отображение указанной информации в процессе бронирования является предоставлением Туристу преддоговорная информации в смысле ст. 1595 ч. (1) Гражданского кодекса.

3.4. Создавая и отправляя через веб-страницу заявку на бронирование, Турист формулирует твёрдое предложение (оферту) заключить настоящий Туристический договор на условиях, указанных в системе бронирования. Подтверждение оферты осуществляется путём оплаты стоимости Пакета Туристом.

3.5. Договор считается действующим и заключённым между сторонами с момента полной или частичной оплаты стоимости Пакета, причём оплата не может быть произведена без предварительного подтверждения Туристом, посредством выбора

соответствующих опций в системе бронирования, что он ознакомился и согласен с Стандартной преддоговорной информацией, настоящим Договором, Политикой конфиденциальности и иными применимыми документами.

3.6. При этом, обязательства Организатора по настоящему Договору вступают в силу с даты отправки Туристу по электронной почте подтверждения бронирования со стороны Организатора. Оферта Туриста, выраженная через заявку на бронирование, может быть отклонена Организатором в случаях, когда Пакет не может быть подтверждён (в том числе, но не ограничиваясь: отсутствием доступности, изменением тарифов поставщиков, техническими ошибками системы бронирования). В таком случае Договор не считается заключённым, а любая сумма, уплаченная Туристом, возвращается ему в полном объёме без какой-либо дополнительной ответственности Организатора.

3.7. После оплаты Турист получает на электронную почту Особые условия Пакета и иные применимые документы, которые являются подтверждением Договора на долговременном носителе.

3.8. После подтверждения бронирования Организатор направляет Туристу по электронной почте ваучеры, билеты и иные документы, необходимые для предоставления Пакета, в сроки, определяемые доступностью поставщиков туристических услуг и применимыми операционными процедурами.

IV. ПАКЕТНЫЙ ТУР

4.1. Характеристики Пакетного тура указаны в Особых условиях. Кроме того, характеристики Пакетного тура изложены/могут быть изложены в Предложении, которое является неотъемлемой частью настоящего Договора.

4.2. Информация о Пакетном туре может быть представлена в виде каталога, буклета, на сайте Организатора или с помощью других средств электронной связи (электронная почта, факс и т.д.).

4.3. Турист понимает и соглашается с тем, что фотографии, представленные в каталогах, специальных предложениях, на сайте, в рекламных материалах, являются ориентировочными и носят информационный характер.

4.4. Пакетный тур, предусмотренный настоящим Договором, не включает:

- a) Иные туристические услуги, не указанные прямо в Особых условиях.
- b) Услуги, заказанные индивидуально Туристом, даже если они заказаны у партнеров или представителей Организатора, независимо от места и времени их заказа.
- c) Период времени между моментом приземления/прибытия в пункт назначения и моментом размещения.
- d) Период времени между моментом выселения и моментом вылета обратного рейса/отправления из пункта назначения.

V. ЦЕНА И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

5.1. Турист обязуется уплатить Организатору стоимость Пакетного тура в соответствии с условиями и положениями, отображенными в момент создания Туристом заявки на бронирование.

5.2. Стоимость Пакетного тура должна быть перечислена на счет, указанный Организатором, в молдавских леях, в соответствии с коммерческим курсом Организатора на день оплаты, указанным на сайте. Этот курс формируется из официального курса Национального банка Молдовы и маржи Организатора на случай валютного риска.

5.3. Стандартные условия оплаты стоимости Пакетного тура предполагают полную оплату на дату заключения настоящего Договора.

5.4. В отступление от п. 5.3, условия оплаты могут различаться в зависимости от типа Пакета или типа Оферты, при этом такие специальные условия доводятся до сведения Туриста и размещаются на веб-странице Организатора, являясь неотъемлемой частью настоящего Договора. Специальные условия оплаты могут устанавливаться в зависимости от Оферты, Пакета, периода приобретения Пакета, направления и/или сезона, либо типа приобретённого Пакета туристических услуг — например, но не ограничиваясь: Early Booking, Last Minute, Dynamic, Non-Refundable или аналогичные, на которые распространялись акции или скидки, предоставленные при соблюдении определённых специальных условий и/или требований, доведены до сведения Туриста на веб-странице до момента оплаты.

5.5. Для Пакетных туров, приобретенных по раннему бронированию (РБ), могут применяться условия оплаты, отличающиеся от стандартного предложения, и в случае любых изменений, запрашиваемых Туристом, это может привести к изменению Договора путем отмены Пакетного тура РБ и пересчета Пакетного тура на стандартных условиях и по цене на момент отмены.

5.6. Стоимость Пакетного тура перечисляется Туристом на банковский счет Организатора, указанный в счете. Комиссии за банковский перевод оплачиваются Туристом и не входят в стоимость Пакетного тура.

5.7. Общая стоимость Договора включает все сборы, комиссии, тарифы и любые другие расходы, понесенные Организатором, за исключением расходов, которые невозможно обоснованно рассчитать до заключения Договора. Такие дополнительные расходы включают, помимо прочего, комиссию за расторжение, размер которой определяется в соответствующих случаях на основании положений настоящего Договора, соответствующих приложений и действующего законодательства.

5.8. Цена Договора не включает стоимость optionalных экскурсий, курортного сбора, санитарного сбора, других туристических сборов и/или иных сборов, взимаемых местными органами власти/административными единицами страны назначения/ органами пограничного контроля и органами, осуществляющими перевозку на пароме и т.д.

5.9. Цена Договора может быть изменена в любое время после его заключения, в том смысле, что цены могут быть увеличены, при условии, что Турист будет уведомлен об увеличении цены не позднее чем за 20 дней до начала поездки, и только как прямое следствие изменений, связанных по крайней мере с одним из следующих аспектов:

а) стоимость пассажирских перевозок, обусловленная стоимостью топлива или других источников энергии;

b) размер сборов или комиссий, применимых к туристским услугам, включенным в договор, взимаемых третьими сторонами, не участвующими напрямую в реализации Пакетного тура, включая туристические сборы, плату за посадку или сборы за посадку и высадку в портах и аэропортах;

c) обменный курс, применимый к соответствующему пакетному туру.

5.10. За каждый день просрочки оплаты Пакетного тура Турист уплачивает Организатору пеню в размере 0,05% от суммы задолженности за каждый день просрочки.

5.11. Несоблюдение Туристом условий и сроков оплаты дает Организатору право расторгнуть Договор без предварительного уведомления и потребовать уплаты комиссии за расторжение, штрафных санкций и возмещения понесенного ущерба. Организатор освобождается от ответственности в случае несоблюдения Туристом условий и сроков оплаты.

VI. ЗАЯВЛЕНИЯ ТУРИСТА

6.1. Заключая настоящий Договор, Турист подтверждает и заявляет, что до заключения настоящего Договора Организатор заранее предоставил ему преддоговорную информацию, перечисленную в статье 1595 Гражданского кодекса Республики Молдова (настоящий Договор), также ему была предоставлена стандартная информация по форме, предусмотренной Приложением № 8 к Закону № 1125/2002 «О введении в действие Гражданского кодекса Республики Молдова».

6.2. Заключая настоящий Договор, Турист выражает свое согласие на обработку персональных данных в целях исполнения настоящего Договора.

6.3. Заключая настоящий Договор, Турист заявляет, что он ознакомился, понял и принял к сведению общую информацию о требованиях, связанных с паспортами и визами, а также о санитарных формальностях в стране назначения.

VII. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ОРГАНИЗАТОРА

7.1. Организатор обязан четко и в полном объеме ознакомить Туриста с преддоговорной информацией, содержанием договора о пакетном туре, основными характеристиками туристских услуг и прочими элементами, предусмотренными законом.

7.2. Организатор обязуется своевременно предоставлять Туристу по согласованным с ним каналам связи все необходимые квитанции, ваучеры и билеты, информацию о запланированном времени отправления и, при необходимости, крайний срок регистрации, а также о запланированном времени промежуточных остановок, пересадок и прибытия. В смысле настоящего Договора под письменным сообщением понимается в том числе сообщение, осуществленное посредством электронной почты (e-mail), SMS, чатов/социальных сетей (WhatsApp, Viber, Telegram, Instagram и т.д.).

7.3. Организатор обязуется без необоснованных задержек оказывать надлежащую помощь Туристу, попавшему в затруднительное положение, в том числе в случае непредвиденных и чрезвычайных обстоятельств, в частности путем:

a) предоставления соответствующей информации о медицинских услугах, местных органах власти и консультской помощи;

b) удаленной связи и помощи Туристу в поиске альтернативных туристских услуг.

7.4. Организатор вправе требовать разумную комиссию за помощь в случае, если Турист сам стал причиной возникновения затруднительной ситуации, умышленно или по собственной халатности. В любом случае, размер такой комиссии не должен превышать размер фактических расходов, понесенных Организатором.

7.5. Организатор не несет ответственности за способ оказания услуг, не включенных в Пакетный тур, дополнительных услуг и/или услуг, заказанных индивидуально Туристом, даже если они были оказаны во время реализации Пакетного тура.

7.6. Организатор не несет ответственности за информацию, предоставленную Туристу другими поставщиками услуг. При принятии решения о заказе/использовании туристских услуг в стране назначения Турист не может полагаться исключительно на информацию, предоставленную поставщиками – третьими лицами. Организатор не несет ответственности за любые недостатки или ущерб, возникшие в результате заказа таких услуг.

7.7. Организатор не несет ответственности за ситуацию, в которой Турист не может совершить поездку из-за решения, принятого пограничной полицией, иммиграционными службами или другими органами власти в рамках выполнения ими своих обязанностей, поставщиками наземного обслуживания воздушных судов и/или другими ответственными службами.

7.8. Организатор не несет никакой ответственности перед Туристом за элементы/услуги, не включенные в Пакетный тур. В связи с этим Турист уведомлен и безоговорочно соглашается, помимо прочего, с тем, что в случае изменений в рейсе туда и/или обратно, которые не влияют существенным образом на время вселения/выселения, это не будет считаться недостатком пакетного тура.

7.9. В той мере, в какой Пакетный тур включает туристские услуги, предоставляемые другими поставщиками, которые применяют установленные ими условия, они имеют преимущественную силу перед условиями настоящего Договора. Если национальные и международные положения ограничивают ответственность поставщика туристских услуг, предоставляющей услугу из Пакетного тура, продаваемого Организатором, те же ограничения применяются и к Организатору.

7.10. Организатор гарантирует надлежащее выполнение туристских услуг, включенных в Пакетный тур, за исключением следующих случаев:

a) когда невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств, принятых по настоящему Договору, происходит по вине Туриста, включая, помимо прочего, ошибки бронирования по вине Туриста, отсутствие ответа от Туриста в определенных ситуациях и в указанный срок, изменение контактных данных, не сообщенное Организатору;

b) когда невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств, принятых по настоящему Договору, происходит по вине третьей стороны, не связанной с предоставлением туристских услуг, включенных в Пакетный тур, и/или является непредвиденным или неизбежным, включая, помимо прочего, задержки или переносы любого рода, вызванные выполнением формальностей, требуемых представителями

стран назначения или транзита, такими как задержка в выдаче визы и/или других документов, требуемых местными властями страны назначения и/или транзита, таможенные и пограничные формальности, потеря транспортного сообщения и т. д.;

с) когда невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств, принятых по настоящему Договору, вызвано непредвиденными и чрезвычайными обстоятельствами, включая, помимо прочего, неблагоприятные погодные условия, стихийные бедствия, социальные волнения, забастовки, войны, кибератаки/угрозы, политические изменения, задержки, отмены или временное закрытие дорожного, железнодорожного, воздушного или морского сообщения, технические неисправности, ставящие под угрозу безопасность пассажиров, крупные аварии, заторы и т.д., которые, будучи исключительными ситуациями, независимо от воли Организатора, могут повлечь за собой смену авиакомпании, изменение расписания или маршрута, задержки в движении транспортных средств, изменение типа или категории транспортных средств или мест размещения, либо изменение или отмену реализации Пакетного тура, полностью или частично.

7.11. В случае Пакетов, включающих услуги воздушного транспорта (в том числе чarterные рейсы), изменение времени вылета или типа воздушного судна, а также отмена рейса с перебронированием на альтернативный рейс могут возникать по объективным причинам, связанным с операционной деятельностью авиаперевозчика. Такие изменения сами по себе не представляют несоответствия Пакета, за исключением ситуаций, когда они существенно влияют на исполнение других услуг, включённых в Пакет (например, уменьшают фактическую продолжительность размещения).

7.11.1. В той мере, в какой возникшие изменения существенно затрагивают услугу, включённую в Пакет, Турист имеет право на пропорциональное уменьшение цены в зависимости от стоимости затронутой услуги и периода, в течение которого она не могла быть надлежащим образом предоставлена. Размер уменьшения определяется объективно, в соответствии с применимым законодательством о пакетах туристических услуг. Для избежания сомнений, Турист сохраняет все права, предусмотренные специальным законодательством в области воздушного транспорта, включая права на компенсации и помочь, предоставляемые авиаперевозчиком в случае задержки или отмены рейса.

7.12. Организатор остаётся ответственным перед Туристом за надлежащее исполнение всех услуг, включённых в Пакет. При этом, убытки, возникающие исключительно в связи с исполнением воздушной перевозки (такие как задержка, отмена, отказ в посадке, потеря, повреждения или задержка багажа), регулируются специальными нормами, применимыми к авиаперевозчику, и Путешественник вправе предъявлять соответствующие требования непосредственно авиаперевозчику, без ущерба для возможного права регресса Организатора.

VIII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ТУРИСТА

8.1. Турист должен быть четко и в полном объеме ознакомлен с преддоговорной информацией, содержанием договора о пакетном туре, основными характеристиками туристских услуг и других элементах, предусмотренных законом. Цена, содержание

и/или основные характеристики Пакетного тура могут быть также описаны в буклетеах, брошюрах, подробных программах и/или на сайте Организатора и т.д. Всё вышеперечисленное является неотъемлемой частью настоящего Договора.

8.2. Турист заявляет, что понимает и соглашается с тем, что услуги, приобретаемые им вне Пакетного тура, относятся к ответственности местного поставщика, у которого он их приобретает, регулируются законодательством страны назначения, а Организатор не несет никакой ответственности за соответствующие услуги.

8.3. Турист вправе в преддоговорный период довести до сведения Организатора особые пожелания/требования, которые, в случае их явного принятия Организатором, должны быть включены в Договор. Никакие особые пожелания Туриста не считаются сообщенными и/или принятыми, если они не включены в Договор.

8.4. В случае, если Турист является лицом с ограниченной подвижностью, он должен уведомить об этом Организатора до приобретения Пакетного тура, и Организатор сообщит, подходит ли поездка или отдых в целом для лиц с ограниченной подвижностью, и, по просьбе Туриста, предоставит точную информацию о степени пригодности поездки или отдыха с учетом потребностей Туриста с ограниченной подвижностью.

8.5. В случае, если один Турист заказывает туристские услуги для большего числа/группы Туристов, условия Договора автоматически распространяются на всю группу, для которой был оплачен Пакетный тур/туры.

8.6. Турист может заключить договоры обязательного и/или факультативного страхования, покрывающие расходы, связанные с расторжением Договора Туристом, или расходы на оказание помощи, включая расходы на депатриацию в случае несчастного случая, болезни или смерти. Отсутствие такого страхования, будь то обязательного или такого, которое могло бы быть оформлено Туристом в обычном порядке, исключает любую ответственность Организатора за риски, которые могли бы быть застрахованы, например, невозможность совершить поездку из-за болезни или смерти, расходы на депатриацию и т. д.

8.7. Турист обязан проверить действительность и правильность своих проездных документов, а также документов, выданных Организатором.

8.8. Турист несет полную ответственность за соблюдение правовых положений, касающихся визового режима, проездных документов, таможенного и пограничного режима, санитарной безопасности и т.д. в стране назначения или транзита, а также за действительность своих документов, необходимых для реализации Пакетного тура.

8.9. Турист обязан во время поездки и на протяжении всего периода отдыха иметь действительный паспорт/удостоверение личности (в зависимости от конкретного случая) в соответствии с правилами страны назначения, включая помимо прочего:

- От Туриста могут потребовать наличие действующей визы, подтверждение вакцинации против COVID-19 или справку о болезни, подтверждающую освобождение от вакцинации, или подтверждение отрицательного результата теста на COVID-19, подтверждение вакцинации другими специфическими вакцинами в соответствии с санитарными нормами страны назначения или страны отправления и/или наличие других проездных документов, требуемых властями.

- Турист должен учитывать, что получение определенных виз или специальных документов, связанных с поездкой, может занять более 3 недель.

- В зависимости от типа Пакетного тура и особенностей страны назначения, от Туриста могут потребовать наличие обязательной и/или факультативной страховки, которая покрывает расходы на расторжение Договора или расходы на помощь, включая расходы на депатриацию в случае болезни или смерти.

8.10. Если для осуществления поездки необходимо выполнение со стороны Туриста дополнительных формальностей (например, поездка вместе с несовершеннолетними, изменение имени Туриста в результате брака/развода, вакцинация и т.д.), он обязан ознакомиться с ними и выполнить все юридические требования, необходимые для реализации Пакетного тура.

8.11. Турист несет полную ответственность за точность и полноту всех предоставленных в процессе бронирования данных, включая персональные данные и сведения из паспорта. Организатор не несет никакой ответственности за возможные ошибки или упущения, которые могут сделать невозможным использование Пакета. Организатор вправе по своему усмотрению запросить предоставление данных паспорта или других персональных документов после заключения Контракта. Турист обязан предоставить такие данные, а отказ может помешать выдаче ваучеров, билетов или других документов, необходимых для получения Пакета.

8.12. В случае, если Турист не выполняет свои обязательства по ознакомлению с формальностями, необходимыми для реализации Пакетного тура, которые не входят в обязанности Организатора (например, помимо прочего, необходимость получения визы или необходимость иметь действующий паспорт/удостоверение личности или любые другие дополнительные документы), Организатор освобождается от ответственности в случае невозможности реализации Пакетного тура или его ненадлежащей реализации.

8.13. Турист обязан предъявить на стойке регистрации объекта размещения/отеля свои документы, удостоверяющие личность, а также проездной документ, выданный Организатором (ваучер и т. д.), для предоставления туристских услуг.

8.14. Турист обязан оплатить на стойке регистрации объекта размещения курортный сбор, санитарный сбор, другие туристические сборы, установленные местными органами власти, а также другие местные сборы, без права требовать от Организатора возмещения, возврата или компенсации.

8.15. Турист обязан использовать транспортные средства, помещение/пространство объекта размещения и номер, в котором он проживает, а также имущество, находящееся в номере или объекте размещения, как добросовестный владелец и в соответствии с их назначением. Организатор не несет ответственности за возможный ущерб, причиненный Туристом, или за вред, причиненный ему, или за убытки, которые могут быть вменены ему в вину объектом размещения в результате несоблюдения этих обязательств.

8.16. Турист обязан соблюдать место, дату и время отправления как при отъезде, так и при возвращении, а также места, даты и время, установленные в ходе и/или при реализации заказанного Пакетного тура. Все расходы и убытки, понесенные в результате несоблюдения Туристом условий, касающихся мест встречи и расписания, будут нести им.

8.17. Турист подтверждает, что он проинформирован и принимает во внимание, что в соответствии с международными гостиничными правилами заселение (check-in) обычно осуществляется в интервале 14:00–15:00, а выселение (check-out) — в интервале 11:00–12:00. В этой связи Турист проинформирован и принимает, что Пакет не включает и не предусматривает предоставление услуг размещения, питания, трансфера или иных услуг в период между временем прибытия рейса и временем заселения, а также между временем выселения и временем вылета обратного рейса, поскольку такие услуги не входят в содержание Пакета.

8.17.1. Во избежание сомнений, Пакет не гарантирует предоставление услуг в течение всех 24 часов первых и последних суток поездки, особенно в ситуациях, когда расписание рейсов существенно отличается от стандартных часов заселения и выселения. Таким образом, Турист не заказывает, а Организатор не обязуется предоставлять какие-либо услуги размещения или иные дополнительные услуги вне указанных временных интервалов.

8.17.2. Изменение времени вылета рейсов туда и/или обратно, если оно не оказывает существенного влияния на фактическую продолжительность услуг размещения, включённых в Пакет, не является несоответствием Пакета, независимо от того, что первоначальное расписание могло предусматривать более длительное пребывание в пункте назначения. Во всех случаях Турист сохраняет права, предусмотренные специальным законодательством в области воздушного транспорта.

8.18. Турист обязан без необоснованных задержек информировать Организатора о любом несоответствии (недостатке), обнаруженному им при реализации Пакетного тура, в порядке, предусмотренном настоящим Договором, и предоставить Организатору возможность исправить ситуацию. Любые односторонние действия со стороны Туриста по устранению предполагаемых несоответствий/недостатков без уведомления Организатора и/или без предоставления Организатору разумного срока для их устранения (в случае обоснованности претензий) осуществляются исключительно за счет Туриста, при этом Организатор не несет никакой ответственности за недостатки или расходы, связанные, с несанкционированным и/или односторонним устранением этих недостатков.

8.19. Турист обязуется предоставить Организатору свои актуальные контактные данные, к которым он имеет постоянный доступ (в том числе в стране назначения), и уведомить Организатора в кратчайшие сроки и без неоправданных задержек об изменении контактных данных, указанных при заключении настоящего Договора: номер телефона и адрес электронной почты. Это каналы связи с Туристом используются Организатором для передачи различной информации или уведомлений, связанных с исполнением Договора и реализацией Пакетного тура. Организатор не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение Договора и на его счет не могут быть отнесены возмещения, штрафы и/или компенсации в случае не обновления Туристом данных, несвоевременной реакции или отсутствия реакции со стороны Туриста на сообщения Организатора.

8.20. Турист обязан уплатить штраф в размере трехкратной стоимости Пакетного тура в случае умышленных действий, направленных на дискредитацию или клевету в отношении Организатора. Помимо штрафа, Организатор вправе в таких случаях потребовать возмещения причиненного ущерба.

IX. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В ДОГОВОР

9.1. До начала Пакетного тура Организатор вправе в одностороннем порядке вносить изменения в положения Договора, если такие изменения незначительны, и Турист был уведомлен об этом.

9.2. В случае существенных изменений положений Договора, Организатор обязан уведомить Туриста в разумные сроки, чтобы Турист мог принять решение о начале Пакетного тура. Организатор может предложить альтернативный Пакетный тур, по возможности, равнозначного или более высокого качества. У Туриста есть 48 часов с момента получения уведомления, чтобы сообщить Организатору о своем решении.

9.3. Если изменение происходит после начала Пакетного тура, Организатор обязан уведомить Туриста в кратчайшие сроки с момента получения информации Организатором. У Туриста есть 24 часа с момента получения информации, чтобы сообщить Организатору о своем решении.

9.4. В случае отсутствия реакции Туриста в течение вышеуказанных в п. 9.2 и 9.3 сроков, считается, что он согласился на изменения, предложенные Организатором, и не может претендовать на какой-либо возврат/компенсацию/скидку/возмещение.

9.5. В случае увеличения стоимости Пакетного тура не более чем на 8% от общей цены, обусловленного изменениями, связанными со стоимостью пассажирских перевозок, обусловленной стоимостью топлива или других источников энергии; размером сборов или комиссий, применимых к туристским услугам, включенным в Пакетный тур, взимаемых третьими сторонами, непосредственно не участвующими в реализации Пакетного тура, включая туристические сборы, плату за посадку или сборы за посадку или высадку в портах и аэропортах (тарифы на аэропортовые услуги и услуги воздушной навигации); или валютным курсом – Турист обязан оплатить возникшую разницу в стоимости в течение не более 3-х дней с момента отправки Организатором уведомления/счета, а в случае отсутствия оплаты в указанный срок, отсутствие реакции со стороны Туриста будет истолковано как отказ Туриста от Договора, и, как следствие, Договор считается расторгнутым, при этом Организатор имеет право отменить бронирования, сделанные от имени Туриста/соответствующий Пакетный тур, удержав при этом комиссию за расторжение, предусмотренную в настоящем Договоре.

9.6. В случае, если стоимость Пакетного тура увеличится более чем на 8%, Турист может в течение не более 3-х дней с момента получения уведомления/счета от Организатора либо (i) согласится на предложенное изменение, либо (ii) расторгнуть Договор без уплаты какого-либо комиссионного сбора за расторжение. В случае несогласия с предлагаемым изменением в соответствии с настоящим пунктом, Турист может согласится на другой (альтернативный) Пакетный тур, который может быть предложен Организатором, по возможности, равнозначного или более высокого качества. В случае, если Турист не согласен с изменением стоимости более чем на 8% и

не согласен на другой (альтернативный) Пакетный тур, Организатор возместит все суммы, уплаченные Туристом, без необоснованных задержек и, в любом случае, не позднее чем через 14 рабочих дней с даты расторжения Договора.

9.7. Если в результате предоставления альтернативных услуг Организатором качество Пакетного тура окажется ниже указанного в Договоре, Турист получит соответствующую скидку на цену, в порядке, установленном Организатором.

9.8. Турист может отказаться от альтернативных услуг только в том случае, если они не сопоставимы с теми, что были согласованы в Договоре, или если предоставленная скидка является неадекватной.

9.9. Пожелания Туриста, касающиеся смены объекта размещения, изменения даты отъезда/возвращения, имени или состава туристов, а также уступки договора, или любого другого основного элемента, являющегося предметом Договора, могут быть выполнены только при наличии такой возможности, с применением договорных условий, касающихся изменений по инициативе Туриста, и с удержанием комиссии за расторжение договора. Организатор выполнит пожелания Туриста в пределах возможностей, при этом возможная разница в стоимости покрывается Туристом.

9.10. В случае, если Турист без обоснованной причины требует смены отеля, номера, периода проживания или любых других услуг, это приравнивается к расторжению договора с удержанием комиссии за расторжение, предусмотренной в настоящем Договоре, и требует заключение нового договора.

9.11. В случае, если Турист, находясь в пункте назначения, решит сменить первоначально выбранный и оплаченный объект размещения/отель без предварительного согласия Организатора или, в случае заявленных недостатков — без уведомления Организатора и без предоставления ему разумного срока и возможности устраниТЬ такие недостатки, это равносильно одностороннему расторжению/аннулированию Договора с удержанием комиссии за расторжение, предусмотренной в настоящем Договоре.

X. РАСТОРЖНИЕ ДОГОВОРА. КОМИССИЯ ЗА РАСТОРЖНЕНИЕ

10.1. Договор прекращает свое действие по закону с момента реализации Пакетного тура.

10.2. Турист вправе расторгнуть Договор в любой момент до начала реализации Пакетного тура, и в этом случае, если стоимость оплачена, Организатор удерживает (вычитает), а если стоимость не оплачена или оплачена не полностью, применяет стандартизированную комиссию за расторжение, следующим образом:

a) 0% от общей стоимости Пакетного тура – в случае расторжения Договора по инициативе Туриста более чем за 30 дней до Даты отъезда.

b) 15% от общей стоимости Пакетного тура – в случае расторжения Договора по инициативе Туриста за 21-30 дней до Даты отъезда.

c) 50% от общей стоимости Пакетного тура – в случае расторжения Договора по инициативе Туриста за 20-15 дней до Даты отъезда.

d) 85% от общей стоимости Пакетного тура – в случае расторжения Договора по инициативе Туриста за 14-8 дней до Даты отъезда.

e) 100% от общей стоимости Пакетного тура – в случае расторжения Договора по инициативе Туриста за 7 и менее дней до Даты отъезда.

f) 100% от общей стоимости Пакетного тура – в случае расторжения Договора по вине Туриста, не выполнившего принятые на себя по настоящему Договору обязательства, или не прибывшего вовремя в аэропорт или в место отправления/назначения, или неспособного отправиться в поездку/начать реализацию Пакетного тура в связи с несоответствием личных документов, необходимых для поездки/реализации Пакетного тура, требованиям законодательства, или невозможностью покинуть территорию страны по личным или медицинским причинам, или возвратом/отказом во въезде пограничными/таможенными органами по иным причинам, связанным с его личностью.

g) 100% от общей стоимости Пакетного тура – в случае расторжения Договора, заключенного Туристом в пик сезона, или в рамках промоакции «Раннее бронирование» или других промоакций, в случае предложений типа «Динамический тур», а также в иных случаях или аналогичных предложениях, предполагающих особые условия отмены.

10.3. В отступление от вышеуказанных положений, Турист вправе расторгнуть Договор до Даты отъезда, без применения стандартной комиссии за расторжение, в случае непредвиденных и чрезвычайных обстоятельств, возникающих в пункте назначения или в непосредственной близости от него и существенно влияющих на реализацию Пакетного тура или перевозку пассажиров до пункта назначения. В таких случаях Турист имеет право на полное возмещение стоимости Пакетного тура, но не имеет права на какую-либо дополнительную компенсацию.

10.4. В случае расторжения Договора Туристом в связи с увеличением стоимости Пакетного тура более чем на 8% или в случае отмены Пакетного тура Организатором, в соответствии с условиями настоящего Договора, Турист имеет право:

a) согласиться на другой альтернативный Пакетный тур, предложенный Организатором, по той же цене, эквивалентного или более высокого качества (по более высокой цене); или

b) согласиться на альтернативный Пакетный тур, предложенный Организатором, более низкого качества с соответствующей скидкой в цене, соответственно с возмещением разницы в стоимости между двумя Пакетными турами, с учетом их стоимости на момент заключения нового договора или подтверждения нового бронирования; или

c) получить возмещение всех платежей, произведенных на основании настоящего Договора.

10.5. Если Турист заявил о расторжении в случае недостатков, Организатор сохраняет цену за уже оказанные туристские услуги и те, которые будут предоставлены для завершения тура.

10.6. Организатор может расторгнуть Договор и предложить Туристу полное возмещение всех платежей, произведенных за Пакетный тур, но не несет ответственности за выплату дополнительных компенсаций в одном из следующих случаев:

- a) расторжение/аннулирование является следствием недостижения минимального количества человек, указанного в Договоре для соответствующего Пакетного тура (если применимо), и Организатор уведомил Туриста о расторжении Договора в соответствии с положениями настоящего Договора, следующим образом:
- (i) за 20 дней до Даты отъезда, в случае Пакетных туров, включающих поездки, продолжительностью более 6 дней;
 - (ii) за 7 дней до Даты отъезда, если продолжительность поездки составляет от 2 до 6 дней;
 - (iii) за 48 часов до Даты отъезда, если продолжительность поездки составляет менее 2 дней;
- b) Организатор не может выполнить договорные обязательства вследствие непредвиденных и чрезвычайных обстоятельств.

XI. ЖАЛОБЫ

11.1. Для придания действительности всем уведомлениям в связи с настоящим Договором, запросам на внесение изменений или заявлениям о расторжении (прекращении) Договора, они должны быть подписаны Туристом в предписанном законом порядке и отправлены в письменной форме Организатору по почте по месту нахождения Организатора или по электронной почте на адрес: info@joinup.md. Организатор не обязан отвечать на анонимные или неподписанные жалобы, а также на жалобы, отправленные по неверному адресу.

11.2. В порядке исключения из вышеуказанных положений Организатор признает действительными уведомления Туриста о недостатках или запросы о помощи, сделанные во время пребывания Туриста в пункте назначения, но только в той мере, в какой они отправлены с номера, который известен Организатору как принадлежащий Туристу, и по каналам связи, позволяющим хранить информацию: SMS или мессенджеры (Viber, WhatsApp, Telegram и т.д.). Турист сохраняет за собой право отправлять такие уведомления и по электронной почте на адрес Организатора, указанный выше.

11.3. При подаче жалобы Турист обязан приложить к ней доказательства, подтверждающие его претензии. Организатор не принимает к рассмотрению жалобы, не подкрепленные доказательствами. Организатор вправе запросить представление дополнительных необходимых доказательств в качестве условия для продолжения рассмотрения жалобы.

11.4. Турист обязан без необоснованных задержек сообщить Организатору о любом несоответствии (недостатке), обнаруженном им во время тура. Турист теряет право подавать жалобы и право на возмещение убытков, если он не уведомил Организатора о соответствующем недостатке в момент его обнаружения и не предоставил Организатору возможность его устраниТЬ. Не принимаются жалобы по поводу недостатков, предъявленные Туристом после возвращения из поездки, если Турист не уведомил Организатора о них в момент нахождения в пункте назначения.

11.5. Если Турист требует устранения недостатков, Организатор обязан их устраниТЬ. Организатор может отказать в устранении, если недостатки отсутствуют или

незначительны, если устранение невозможно, или если оно влечет за собой несоразмерные расходы, с учетом масштаба недостатка и стоимости затронутых туристских услуг.

11.6. Турист может самостоятельно устраниТЬ предполагаемый недостаток только по истечении разумного срока, установленного для Организатора. Срок устранения недостатка должен быть сообщен Организатору в порядке, предусмотренном настоящим Договором, одновременно с подачей жалобы. Любое одностороннее устранение недостатка, осуществленное при нарушении обязательства предоставить Организатору разумный срок для устранения, производится исключительно за счет Туриста, который не имеет права требовать в таких случаях возмещения необходимых расходов или иной компенсации.

11.7. Если Организатор отказывается устраниТЬ недостаток в случаях, предусмотренных пунктом 11.5, или если недостаток затрагивает значительную часть туристских услуг, Организатор обязан предоставить, без дополнительных затрат для Туриста, альтернативные услуги, подходящие для продолжения реализации Пакетного тура, по возможности эквивалентные или более высокого качества, чем указанные в Договоре, в том числе в случае, если возвращение Туриста в место отъезда не обеспечено, как было оговорено. В случае, если предложенные альтернативные услуги приводят к снижению качества Пакетного тура по сравнению с тем, что указано в Договоре, Организатор обязан предоставить Туристу соответствующую скидку, равную разнице между стоимостью Пакетного тура без недостатков на момент заключения Договора и стоимостью Пакетного тура с соответствующим недостатком на тот же момент.

11.8. Турист может отказаться от предложенных альтернативных услуг только в том случае, если они не сопоставимы с теми, что были согласованы в Договоре, или предоставленная скидка является неадекватной. В этом случае, или если Организатор не может предложить альтернативные услуги, Организатор удерживает стоимость уже оказанных туристских услуг и услуг, связанных с возвращением Туриста. Организатор утрачивает право на часть стоимости, относящуюся к туристским услугам, которые больше не будут оказаны. Организатор обязан вернуть Туристу часть стоимости, на которую он утратил право.

11.9. В случае коллективных жалоб Организатор может обусловить их рассмотрение представлением документов, подтверждающих полномочия подписавшего их лица.

XII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. Настоящим Договором, по взаимному согласию Стороны признают, что компенсация, подлежащая уплате Организатором, если она причитается Туристу в соответствии с условиями настоящего Договора или законом, не может превышать договорную стоимость ненадлежащим образом оказанных туристских услуг.

12.2. В той мере, в какой национальные законы или международные конвенции, участницей которых является Республика Молдова, ограничивают размер компенсации или условия, при которых выплачивается компенсация поставщиком туристской услуги, входящей в пакетный тур, те же ограничения применяются и к Организатору.

12.3. Компенсации или скидки, предоставленные Туристу или на которые он имеет право в соответствии с действующими законами, положениями и международными конвенциями, вычитаются друг из друга во избежание избыточной компенсации.

12.4. Организатор рекомендует Туристу заключить договор страхования для покрытия возможной комиссии за расторжение договора или других видов рисков, связанных с поездкой. Турист может получить информацию о случаях, покрываемых страховкой, которая может быть оформлена и в офисе Организатора, где приобретается Пакетный тур, если такая услуга предоставляется.

12.5. Любые разногласия между Сторонами в отношении исполнения настоящего Договора разрешаются в соответствии с предварительной процедурой. Если разногласия не могут быть разрешены мирным путем, они будут переданы на рассмотрение судебным инстанциям Республики Молдова. Применимым к Договору правом является законодательство Республики Молдова.

12.6. В случае если какое-либо положение настоящего Договора будет признано судебной инстанцией недействительным, это не повлечет за собой недействительность всего Договора. Стороны приложат все усилия, чтобы заменить такое положение действительным положением, которое будет иметь экономические и юридические последствия, наиболее близкие к последствиям недействительного положения.

12.7. Положения настоящего Договора являются общеприменимыми, и в случае, если в приложениях или на сайте Организатора содержатся условия, относящиеся к определенным туристским услугам, такие условия имеют преимущественную силу над положениями настоящего Договора.