

УСЛОВИЯ ДОГОВОРА ОРГАНИЗОВАННОЙ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ПОЕЗДКИ

1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

1.1. Цель Itaka Latvija SIA (далее – Туроператор) – обеспечить оптимальные условия во время организованной для отдыха туриста туристической поездки. Данный договор организованной туристической поездки, заключенный в соответствии с Гражданским законом Латвийской Республики (далее – Гражданский закон), Законом Латвийской Республики «О защите прав потребителей» и Законом Латвийской Республики «О туризме», определяет права и обязанности туриста и туроператора. В контексте данного Договора туристом является физическое лицо, заключившее договор организованной туристической поездки (далее – Договор) (сторона договора) с Туроператором, или любое другое физическое лицо, от имени которого сторона договора приобрела организованную туристическую поездку (далее – Поездка) и имеет все права и обязанности в соответствии с Договором (другие получатели), или любое лицо, которому сторона договора или любой другой получатель передала свое право отправиться в Поездку.

2. ДОГОВОРНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

А. ТУРИСТ

2.1. Турист/-ы обязуется/ются:

2.1.1. Своевременно оплатить поездку в соответствии с условиями данного Договора.

2.1.2. Своевременно предоставить всю информацию и документы, необходимые Туроператору для выполнения данного Договора.

2.1.3. Своевременно явиться к месту начала Поездки, соблюдая указания Туроператора относительно осуществления Поездки или отдельных ее частей, соблюдать общественный порядок, правила международных перевозок пассажиров, порядок перевозки багажа и его количество, количество и запреты на ввоз предметов в страну, а также соблюдать указания пограничной и таможенной службы. Правила авиаперевозок пассажиров и багажа доступны на сайте www.itaka.lv в разделе «Авиаперевозки». Береминным перед www.itaka.lv следует проконсультироваться с врачом. Из соображений безопасности женщинам при сроке беременности с 26 по 34 неделю (в случае многоплодной беременности – с 20 до конца 28 недели) необходимо представить фактическому перевозчику справку от врача на английском языке, подтверждающую, что врач не возражает против полета. Фактический перевозчик может отказаться брать в полет беременных после 34 (в случае многоплодной беременности – после 28) недели беременности. Окончательное решение по поводу того, разрешит беременной лететь или нет, принимает капитан воздушного судна.

2.1.4. Отправляясь в поездку с ребенком (детьми), соблюдать требования правила Кабинета министров № 721 от 3 августа 2010 года «О порядке пересечения детьми государственной границы».

2.1.5. Возместить нанесенный во время поездки ущерб (нанесенный гостиничному инвентарю, транспортному средству и др. повреждения). Если ущерб нанес несовершеннолетним, то весь ущерб возмещает ответственное за несовершеннолетнего лицо. Если турист признает свою вину и соглашается возместить ущерб, то компенсацию выплачивается на месте. Если турист не признает свою вину, Туроператор имеет право взыскать компенсацию в порядке, установленном правовыми актами Латвийской Республики. Турист не должен возмещать ущерб, нанесенный непреодолимым силой.

2.1.6. Инвалидам и лицам с нарушениями двигательных функций, которым во время полета может понадобиться специальная помощь, перед заключением Договора нужно связаться и договориться с фактическим перевозчиком или Туроператором, чтобы подтвердить доступность подходящих мест. В определенных случаях душевное, эмоциональное, физическое или иное медицинское состояние во время полета может неблагоприятным образом повлиять и на самого туриста, и на путешествующих вместе с ним лиц. Это касается также людей с особыми потребностями, людей, пользующихся кардиостимуляторами или аппаратами для дыхания, людей с болезнями сердца или готовящихся к операции и др., поэтому перед заключением Договора эти туристы должны проконсультироваться со своим врачом и получить разрешение или рекомендации для путешествия с оценкой потенциальных рисков, которые могут возникнуть во время поездки. Если турист не сообщил о состоянии здоровья или потенциальных рисках и не договорился об услуге перевозки с фактическим перевозчиком или Туроператором, то фактический перевозчик имеет право отказаться перевозить такого пассажира и турист берет на себя ответственность за все потенциальные риски и неблагоприятные последствия таких действий.

2.2. Турист, заключающий Договор, должен проинформировать остальных туристов – получателей о том, что поездка организуется исключительно в соответствии с перечисленными в данном Договоре условиями и о том, что все туристы должны соблюдать все условия Договора, и предоставить им всю информацию, которую ему/ей после заключения Договора отправил Туроператор.

2.3. Дееспособные лица, достигшие 18-летия, и остальные лица, имеющие такое право в соответствии с правовыми актами Латвийской Республики, имеют право забронировать поездку. Если Договор заключает несовершеннолетнее лицо в возрасте не менее 14 лет, то ему необходимо письменное согласие родителя или опекуна с нотариально заверенной подписью родителя или опекуна (если несовершеннолетний путешествует без родителей/опекуна или вместе с сопровождающим лицом). Если Договор заключает несовершеннолетний, признанный совершеннолетним, то ему необходимо предоставить нотариально заверенную копию окончательного решения суда.

2.4. Если турист выезжает не менее чем за 24 часа до запланированного выезда, то рекомендуется связаться с Туроператором (напрямую или через турагента, который выполнял бронирование), чтобы получить подтверждение даты и времени выезда. При выезде туристу рекомендуется не менее чем за 24 часа до планируемого выезда из страны связаться с представителем Туроператора или проверить размещенную на гостиничной доске сообщений информацию о дате и времени возвращения, включая изменения времени обратного полета.

В. ТУРОПЕРАТОР

2.5. Туроператор обязуется:

2.5.1. Обеспечить туристу (-ам) все предусмотренные Договором услуги надлежащим образом, учитывая законные ожидания туриста (-ов) независимо от того, должен ли эти услуги оказывать Туроператор или другие поставщики услуг. Каталог и другие материалы, в которых описана поездка или измененная программа, являются неотъемлемой частью

данного Договора. Новейшая и наиболее соответствующая информация об изменениях, касающихся гостиниц, их категорий, услуг и возможностей развлекения после заключения Договора публикуется на сайте Туроператора www.itaka.lv.

2.5.2. Если не набрано минимальное необходимое количество туристов (50 туристов для автобусной поездки и 220 туристов для авиаперелета), проинформировать туриста о прекращении действия Договора не менее чем:

2.5.2.1. за 20 дней до начала поездки, если поездка предполагается более чем на 6 дней;

2.5.2.2. за 7 дней, если продолжительность поездки составляет не менее 2 и не более 6 дней;

2.5.2.3. за 48 часов до поездки, если продолжительность поездки составляет менее 2 дней.

Туроператор не несет ответственности за ущерб, нанесенный туристу после надлежащего и своевременного предупреждения о прекращении действия Договора.

2.5.3. Своевременно выдать туристу квитанции, сертификаты, билеты и информацию о запланированном времени выезда и по мере необходимости – о сроке регистрации, остановках транспорта, предполагаемом времени ожидания в местах пересадок, а также о времени явки в той форме, в которой заключен Договор или в другой приемлемой для туриста форме. Туроператор также обязуется предоставить информацию о предусмотренных для использования транспортных средствах, их характеристике и категории, виде, местонахождении, категории или уровне комфорта места проживания, а также о главных признаках и классификации (согласно соответствующим правилам принимающего государства). Вышеупомянутая информация также может быть доступна на сайте Туроператора www.itaka.lv.

2.5.4. Предоставить общую информацию о применяемых в стране назначения требованиях относительно дорожных документов и виз, включая информацию о приблизительном времени ожидания выдачи визы и информацию, связанную с вопросами здоровья, например, об эпидемиологической ситуации с инфекционными болезнями в посещаемых странах, обязательных и рекомендуемых профилактических мерах, информацию о порядке регистрации страхования здоровья или указать, где такую информацию можно получить. Вышеуказанная информация или ссылки на официальные сайты, где опубликована эта информация, доступны на сайте Туроператора www.itaka.lv.

2.5.5. В случаях, когда в соответствии с Договором Туроператор обязуется оказать туристу услугу расселения в соответствии с конкретной указанной в правилах принимающей страны категорией без указания конкретного места проживания, Туроператор обязуется информировать туриста о виде, категории и питании в месте проживания до заключения Договора. Туроператор также обязуется предоставлять туристу четкую и всестороннюю информацию о доступности и объеме комфорта, услуг и возможностей развлекения.

2.5.6. Предоставить информацию о местном представителе Туроператора, где, центре контактов или другой службе, которая позволит туристу быстро связаться и поговорить с Туроператором, попросить помощи при возникновении проблем или предъявить претензии в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения Договора, а также указать название, адрес, номер телефона, адрес эл. Почты или номер факса этой службы. Если у Туроператора таковой нет, указать туристу номер телефона, по которому звонить в чрезвычайных ситуациях, или информацию, которая поможет ему/ей связаться с Туроператором или турагентом. Если путешествует несовершеннолетнее лицо, предоставить родителям или опекунам информацию, которая позволит им связаться с ребенком или с ответственным лицом непосредственно в месте пребывания ребенка.

2.5.7. Использовать информацию, предоставленную туристом (-ам), только в целях обработки путевой документации и заказа туристических услуг.

2.5.8. Оказать туристу, попавшему в неприятности во время поездки, необходимую помощь без неоправданного промедления или в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы сделать следующее:

2.5.8.1. Предоставить подходящую информацию об услугах здравоохранения, местных учреждениях и консульской помощи;

2.5.8.2. Помочь туристу воспользоваться средствами удаленной связи;

2.5.8.3. Помочь туристу найти альтернативные туристические услуги.

2.5.9. Если Туроператор обязан полностью или частично вернуть туристу деньги, выплаченные им или вместо него/ее, то вернуть деньги без неоправданного промедления, но не позже чем в течение 14 дней после даты окончания действия Договора. Деньги выплачиваются на указанный банковский счет по просьбе лица, делавшего бронирование (лицо, указанное в качестве плательщика во временном подтверждении бронирования или указанное первым в путевых или платежных документах).

3. СТОИМОСТЬ ПОЕЗДКИ И ПРАВИЛА ОПЛАТЫ

3.1. В Договоре указана полная стоимость Поездки, включая все налоги, дополнительные выплаты, платежи и другие расходы, для всех предусмотренных Договором туристов. В стоимость не входят расходы на путевые документы, визы, вакцины и дополнительную страховку, которую турист должен получить самостоятельно, а также не входят платежи за товары и услуги, которые туристы решили приобрести на месте и которые не указаны четко в программе Поездки.

3.2. Оплата поездки производится в следующем порядке:

3.2.1. Аванс составляет 30% стоимости Поездки.

3.2.2. Если до начала Поездки осталось больше 30 дней, то аванс вносится наличными в кассу Туроператора или турагента, выполнявшего бронирование поездки, или перечислением на указанный Туроператором банковский счет в течение 24 часов после даты бронирования, а оставшуюся сумму, т.е. общую стоимость Поездки за вычетом внесенного аванса, нужно внести в вышеописанном порядке не позднее чем за 30 дней до начала Поездки.

3.2.3. Если до начала Поездки осталось меньше 30, но больше 14 дней, то полную стоимость Поездки нужно оплатить наличными в кассе Туроператора или турагента, выполнявшего бронирование поездки, или перечислением на указанный Туроператором банковский счет в течение 24 часов после бронирования.

3.2.4. Если до начала поездки осталось меньше 14 дней, то полную стоимость поездки нужно оплатить наличными в кассе Туроператора или турагента, выполнявшего бронирование поездки, или перечислением на указанный Туроператором банковский счет в день бронирования, но не позже чем до начала Поездки.

3.2.5. Если турист приобрел Поездку в соответствии с правилами предварительной продажи, особыми правилами покупки или на особых условиях оплаты, то правила оплаты Поездки, отличающиеся от указанных в пунктах 3.2.1.-3.2.4. стандартных правил оплаты, нужно отдельно указать в Договоре.

3.2.6. Если бронирование делалось не лично, то турист в течение 24 часов после бронирования должен отправить подтверждение оплаты турагенту по факсу или эл. почтой, если бронирование делал агент, или Туроператору на адрес эл. почты info@itaka.lv, если бронирование делалось на сайте www.itaka.lv.

3.2.7. Если вышеупомянутые условия не выполнены, Туроператор оставляет за собой право отменить неоплаченное бронирование.

4. ПОЛЕТ, ГОСТИНИЧНЫЙ ДЕНЬ, ПУТЕВЫЕ ДОКУМЕНТЫ И ВАКЦИНЫ

4.1. Туроператор обязан проинформировать туриста о том, что дата выезда является датой начала Поездки, а дата возвращения – датой окончания Поездки. В случае использования авиатранспорта первый и последний день Поездки предназначены для путешествия, а не для настоящего отдыха. Гостиничный день, т.е. гостиничные услуги (например, питание) в гостиницах и апартаментах заканчивается в 10:00 и начинается в 15:00. Если турист приезжает в принимающую страну ночью, т.е. в день, указанный в путевом документе в колонке ДАТА после указанного дня, когда начинают предоставляться гостиничные услуги, то турист размещается в гостинице сразу же по прибытию. В этом случае гостиничный день считается с 15:00 того дня, который указан в путевых документах в колонке ДАТА. Оказание услуги «все включено» начинается после регистрации в гостинице при условии, что первый гостиничный день уже начался, и заканчивается по выписке из гостиницы, но не позже чем в конце последнего гостиничного дня. Если после последнего гостиничного дня следует возвращение в страну, из гостиницы нужно выписаться не позже чем в 10:00 в день возвращения. В случае круизного корабля посадка начинается в 13:00, а в конце круиза каюты нужно освободить до 09:00.

4.2. У каждого туриста, выезжающего за пределы ЕС, должен быть действительный паспорт (действительный в течение не менее 6 месяцев после окончания Поездки). Для путешествия в страны ЕС необходимо удостоверение личности или паспорт. Это требование распространяется и на детей младше 2 лет. Лицам, имеющим временный или дипломатический паспорт, Туроператор рекомендует перед бронированием связаться с дипломатическим представительством принимающей страны и учесть все формальные ограничения, связанные с таким видом паспорта.

5. ИЗМЕНЕНИЕ СТОИМОСТИ ПОЕЗДКИ

5.1. После заключения Договора Туроператор имеет право повысить цену Договора только в случаях, предусмотренных действующими правовыми актами. Увеличение стоимости Поездки возможно только в том случае, если на нее непосредственно влияют следующие изменения:

5.1.1. Изменения стоимости перевозок туристов в результате изменения цен на топливо или другие энергоресурсы;

5.1.2. Изменения стоимости предусмотренных Договором услуг в связи с налогами или пошлинами (например, туристический налог, пошлины аэропортов и др.), которые применяют третьи лица, не участвующие непосредственно в Поездке;

5.1.3. Курс обмена валюты, связанной с Поездкой.

5.2. Туроператор, используя постоянный носитель информации, должен четко и всеобъемлюще проинформировать туриста об увеличении стоимости не менее чем за 20 до начала Поездки, указав причины увеличения стоимости и способ, которым было рассчитано увеличение стоимости.

5.3. Если стоимость увеличивается более чем на 8% от окончательной стоимости Поездки, турист имеет право расторгнуть Договор или выбрать альтернативную поездку, предложенную Туроператором.

5.4. После заключения Договора турист имеет право потребовать уменьшения стоимости Поездки в следующих случаях:

5.4.1. В случае уменьшения указанных в пункте 5.1 Договора расходов после заключения Договора, но до начала Поездки;

5.4.2. В случае ненадлежащего выполнения Договора, если только Туроператор не докажет, что Договор выполнен ненадлежащим образом по вине туриста;

5.4.3. Если в результате оказания предложенных альтернативных услуг качество Поездки ниже указанного в Договоре;

5.4.4. Если Туроператор в силу обоснованных причин не может предложить альтернативные услуги или турист от них отказывается;

5.4.5. Если из-за указанных туристом недостатков выполнение Договора не может продолжаться и Туроператор не исправляет недостатки в течение разумного, установленного туристом срока.

5.5. Если стоимость Поездки уменьшается, то Туроператор имеет право выдать из возвращаемой туристу суммы фактические административные расходы. По требованию туриста Туроператор должен указать основание таких административных расходов.

6. ИЗМЕНЕНИЕ ДРУГИХ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА

6.1. Туроператор имеет право перед Поездкой в одностороннем порядке изменить условия Договора только при наступлении всех следующих обстоятельств:

6.1.1. Изменения незначительны;

6.1.2. Туроператор, используя постоянный носитель информации, предоставил туристу четкую и всеобъемлющую информацию об изменениях в форме, запрошенной туристом.

6.2. Туроператор без неоправданного промедления, используя постоянный носитель информации, должен предоставить туристу следующую информацию:

6.2.1. Предлагаемые изменения Договора;

6.2.2. Разумный срок, который составляет не менее 2 дней и в течение которого турист должен сообщить Туроператору о своем решении;

6.2.3. Последствия, наступающие в том случае, если турист не реагирует в течение установленного Туроператором срока;

6.2.4. Альтернативная поездка и ее стоимость, если такая поездка предлагается.

6.3. Турист имеет право по своему выбору согласиться с предложенными Туроператором изменениями условий Договора или расторгнуть Договор без платы за расторжение в течение разумного, установленного Туроператором срока.

6.4. Если турист расторгает Договор, Туроператор может предложить туристу другую поездку такого же или высшего качества. Если из-за изменений Договора или выбранной альтернативной поездки качество поездки ухудшается или ее стоимость уменьшается, турист может потребовать выплаты разницы в цене.

6.5. После заключения Договора любые условия Договора можно изменять по письменному согласию сторон договора.

7. ЗАМЕНА СТОРОН ДОГОВОРА. ЗАМЕНА ПОЕЗДКИ.

7.1. Турист имеет право передать свои права на Поездку другому лицу, которое получает все предусмотренные Договором права и обязанности туриста при условии, что сообщение передано Туроператору или турагенту, заключившему Договор, за разумное время до начала Поездки. Сообщение туриста считается переданным за разумное время во всех случаях, если оно передано не позднее, чем за семь дней до начала Поездки, за исключением случаев, когда Туроператор соглашается принять такое сообщение, переданное менее чем за семь дней до начала Поездки, но не позднее, чем за 2 часа до полета или за 15 минут до отхода автобуса.

7.2. Туроператор должен проинформировать туриста, передающего свои права на Поездку другому лицу, о фактических расходах на передачу Договора и предоставить доказательства этого. Данные расходы должны быть обоснованными, и они не могут превышать реальные расходы Туроператора в связи с передачей Договора.

7.3. Турист, передающий свои права на поездку другому лицу, несет солидарную ответственность перед Туроператором за оплату Поездки и покрытие расходов, связанных с передачей Поездки.

7.4. Если данная передача противоречит условиям третьих лиц, услугами которых пользуется Туроператор (например, если за время, оставшееся до начала Поездки, нельзя забронировать и/или поменять место в транспортном средстве или в гостинице), это нужно указать в Договоре или в приложениях к нему.

7.5. Поездку можно передать только лицу, соответствующему всем условиям Договора, и только если за оставшееся до начала Поездки время можно обеспечить все необходимые условия для того, чтобы данное лицо могло отправиться в Поездку.

8. ПРАВО РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

8.1. Турист имеет следующие права на расторжение Договора:

8.1.1. Турист имеет право расторгнуть Договор в любое время до начала Поездки.

8.1.2. Если турист расторгает Договор, Туроператор может потребовать у туриста заплатить разумную сумму за расторжение Договора, размер которой определен Договором. Размер платы за расторжение Договора зависит от времени, оставшегося до начала Поездки:

- Более 40 дней до начала Поездки – 50 евро с человека,
- От 39 до 31 дня до начала Поездки – 20% стоимости Поездки,
- От 30 до 21 дня до начала Поездки – 30% стоимости Поездки,
- От 20 до 14 дней до начала Поездки – 50% стоимости Поездки,
- От 13 до 8 дней до начала Поездки – 70% стоимости Поездки,
- От 7 до 2 дней до начала Поездки – 80% стоимости Поездки,
- За 1 день до начала Поездки или меньше – 90% стоимости Поездки.

При расторжении Договора Поездки, в которую входит услуга авиаперелета пассажирами, стоимость авиабилета не возвращается.

В любом случае размер платы за расторжения Договора не может превышать договорной цены Поездки.

8.1.3. Турист имеет право расторгнуть Договор, не платя за расторжение Договора, в следующих случаях:

8.1.3.1. Если Туроператор перед Поездкой меняет условия Договора и турист в разумное, установленное Туроператором время, равное 2 дням, не соглашается с предложенными Туроператором изменениями в следующих случаях:

- 8.1.3.1.1. Туроператор перед Поездкой вынужден существенно изменить любую из главных туристических услуг и/или признаков;
- 8.1.3.1.2. Туроператор не может выполнить особые требования туриста, указанные в Договоре;
- 8.1.3.1.3. Туроператор предлагает увеличить стоимость Поездки более чем на 8%;

8.1.3.2. Если указанные туристом недостатки задерживают дальнейшее выполнение Договора и Туроператор не устранит недостатки в разумные, установленные туристом сроки. В определенных Договором случаях турист может потребовать уменьшения стоимости Поездки или компенсации ущерба.

8.1.3.3. Если в конечном пункте Поездки или поблизости наступают обстоятельства непреодолимой силы, в результате которых невозможно продолжить Поездку или доставить туристов в пункт назначения. В данном случае турист имеет право потребовать возврата заплаченных за Поездку денег, но не имеет права на получение дополнительной компенсации ущерба.

8.1.4. Если до начала Поездки турист, не сообщив о расторжении Договора до Поездки, не является к выезду в силу причин, лежащих за пределами контроля Туроператора, Туроператор отменяет бронирование туристом этой Поездки в системе бронирования в течение 48 часов с начала той Поездки, в которой турист не участвует.

8.1.5. Если Поездку приобрели два туриста и один из предусмотренных Договором туристов отказывается от участия в Поездке до ее начала, второй турист, которому придется ехать в одиночестве, должен доплатить дополнительную сумму за размещение в одноместном номере. Во время обзорных поездок и в случае, если дополнительная плата за одноместный номер не вносится, данному туристу обеспечивается размещение в двухместном номере вместе с другим лицом того же пола.

8.2. Туроператор имеет следующие права на расторжение Договора:

8.2.1. Туроператор имеет право расторгнуть Договор до Поездки, вернув туристу все и за Поездку суммы и возместив ему весь обоснованный ущерб.

8.2.2. Если Туроператор расторгает Договор, нанесенный туристу ущерб не компенсируется в следующих случаях:

8.2.2.1. Количество людей, купивших Поездку, меньше указанного в пункте 2.5.2. Договора минимального количества туристов и турист был об этом проинформирован в порядке, определенном пунктом 2.5.2. Договора;

8.2.2.2. Туроператор не может выполнить условия Договора в силу обстоятельств непреодолимой силы и немедленно информирует туриста о расторжении Договора до начала Поездки.

12. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ СТОРОН

Туроператор
Itaka Latvija SIA
Per. № 40203178011
ул. Меркеля, 5-4, Рига, LV-1050
Telefon +37160003232, info@itaka.lv

Представляет турагент

Подпись _____

Имя, фамилия _____

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НЕНАДЛЕЖАЩЕЕ ВЫПОЛНЕНИЕ ДОГОВОРА

9.1. Туроператор несет ответственность за все технические проблемы системы бронирования, которые во время заключения Договора возникли по его вине, и за все допущенные в процессе бронирования ошибки. Туроператор не несет ответственности в том случае, если ошибки бронирования возникли по вине туриста или в силу обстоятельств непреодолимой силы.

9.2. Туроператор обязан без необоснованного промедления оказать помощь в затруднительную ситуацию туристу, помощь, предусмотренную пунктом 2.5.8. Договора.

9.3. Если необходимость оказания помощи туристу была вызвана осознанными действиями или невнимательностью туриста, Туроператор имеет право начислить вознаграждение за такую помощь, размер которого не может превышать размера фактических расходов Туроператора.

9.4. Турист, используя указанную в Договоре контактную информацию, должен без необоснованного промедления сообщить Туроператору о каждом случае невыполнения или ненадлежащего выполнения Договора, который турист констатировал во время Поездки, и должен определить разумный срок устранения недостатков. Если недостаток необходимо устранить немедленно, турист не нужно устанавливать срок.

9.5. Если предусмотренные Договором услуги оказаны не соответствующим условиям Договора образом, Туроператор должен в установленный туристом разумный срок устранить указанные туристом недостатки, если только это не неэкономично или не требует непропорциональных затрат, учитывая размер недостатков и стоимость предусмотренных Договором и оказанных ненадлежащим образом услуг.

9.6. Если Туроператор не устраняет недостатки в силу причин, предусмотренных пунктом 9.5 Договора, то применяются условия Договора, касающиеся компенсации.

9.7. Если Туроператор не устраняет недостатки в установленный туристом разумный срок в силу причин. Не упомянутых в пункте 9.5 Договора, то турист может сделать это самостоятельно и потребовать покрытия необходимых расходов.

9.8. Если Туроператор не может оказать большую часть предусмотренных Договором услуг или услуги не оказаны в соответствии с оговоренным, пока турист возвращается к месту выезда, Туроператор должен предложить туристу без дополнительной платы подходящие альтернативные услуги, качество которых, если это возможно, является таким же или выше, чем указано в Договоре, чтобы Поездка могла продолжаться. Если в результате предложенной альтернативы качество поездки по сравнению с установленным в Договоре ухудшается, Туроператор должен соответственно снизить стоимость Поездки.

9.9. Если предложенные альтернативы не аналогичны предусмотренным в Договоре или если снижение цены не является адекватным, турист может от них отказаться.

9.10. Если несоответствие существенно влияет на реализацию Поездки и Туроператор не исправляет ситуацию в установленный туристом разумный срок, турист может расторгнуть Договор, не платя за расторжение Договора, и потребовать снижения цены и/или возмещения материального и нематериального ущерба.

9.11. Если альтернативу предложить невозможно или турист отказывается от предложенной альтернативы в соответствии с пунктом 9.9 Договора, то турист имеет право на снижение цены и/или возмещение материального и нематериального ущерба без расторжения Договора.

9.12. Если в Поездку входит перевозка пассажиров, то в случаях, определенных пунктами 9.9-9.11 данного Договора, Туроператор должен без дополнительной платы обеспечить доставку туриста обратно к изначальному месту выезда тем же видом транспорта или доставку в другое место в соответствии с соглашением с туристом, а также туристу возмещает стоимость неоказанных услуг.

9.13. Если Туроператор не может обеспечить обратную доставку туриста так, как это предусмотрено Договором, из-за обстоятельств непреодолимой силы, то Туроператор должен возместить любому туристу необходимые расходы на проживание в месте, категория которого, если это возможно, аналогична предусмотренной Договором, на протяжении времени наличия обстоятельств непреодолимой силы, но не дольше трех ночей, если только правовыми актами Латвийской Республики или Европейского союза не установлен более продолжительный срок (например, для лиц с ограничениями возможности передвижения и сопровождающих их лиц, беременных и несовершеннолетних без сопровождения, а также для лиц, которым необходима специальная медицинская помощь, если турист сообщил Туроператору о своих особых потребностях не менее чем за 48 часов до начала Поездки).

9.14. Турист имеет право потребовать возмещения материального и нематериального ущерба без необоснованного промедления в следующих случаях:

9.14.1. Если указанные туристом недостатки задерживают дальнейшее выполнение Договора и Туроператор не устранит недостатки в установленный туристом разумный срок;

9.14.2. Если Туроператор в силу обоснованных причин не может предложить альтернативные услуги или турист отказывается от них в соответствии с пунктом 9.9 Договора;

9.14.3. В других случаях, определенных Гражданским законом.

9.15. Туроператор не отвечает за ненадлежащее выполнение Договора, если Туроператор доказывает, что Договор был выполнен ненадлежащим образом в результате следующих обстоятельств:

- 9.15.1. по вине туриста;
- 9.15.2. по вине не вовлеченного в оказание предусмотренных Договором услуг третьего лица, из-за чего не было возможности предусмотреть или предотвратить ущерб;
- 9.15.3. в силу обстоятельств непреодолимой силы.

9.16. Если нанесенный туристу вред, за исключением смерти туриста, ухудшения его здоровья, а также осознанный вред или вред, нанесенный по грубой халатности, нанесен в процессе оказания предусмотренной Договором услуги, когда услугу оказывало другое лицо, а не

Туроператор, то ответственность Туроператора за такой вред ограничивается трехкратным размером стоимости Поездки.

9.17. Право туриста на требование возмещения ущерба или право на снижение цены не влияет на права пассажира, предусмотренные Регламентом Европейского парламента и совета (ЕК) № 261/2004 (от 11 февраля 2004 года), которым устанавливаются общие условия в области компенсации и содействия пассажирам в случае отказа в посадке, отмены или длительной задержки авиарейса и которым отменяется Регламент (ЕЕК) № 295/91 (OV 2004 L 046), Регламентом Европейского парламента и совета (ЕК) № 1177/2010 (от 24 ноября 2010 года) о правах и обязанностях пассажиров железной дороги (OV 2007 L 315), Регламентом Европейского парламента и совета (ЕК) № 392/2009 (от 23 апреля 2009 года) об ответственности перевозчиков пассажиров при несчастных случаях на море (OV 2009 L 131), Регламентом Европейского парламента и совета (ЕС) № 1177/2010 (от 24 ноября 2010 года) о правах пассажиров, путешествующих по морю и внутренним водным путям, которым вносятся поправки в Регламент (ЕК) № 2006/2004 (OV 2010 L 334), Регламентом Европейского парламента и совета (ЕС) № 181/2011 (от 16 февраля 2011 года) о правах пассажиров автобусов и о поправках к Регламенту (ЕК) № 2006/2004 (OV L 55) и в соответствии с международными конвенциями.

9.18. В соответствии с пунктом 9.14 Договора выплаченное Туроператором возмещение ущерба или снижение цены, которое будет предоставлено туристу Туроператором в соответствии с разделом 5 Договора и компенсация или снижение цены, предоставленное туристу в соответствии с упомянутыми в пункте 9.17 Договора правовыми актами ЕС, должны быть вычтены одно из другого в целях предотвращения двойного возмещения ущерба.

9.19. Нанесенный туристу материальный и нематериальный ущерб возмещается в соответствии с установленным Гражданским законом.

10. СТРАХОВАНИЕ

10.1. Перед Поездкой существует возможность и рекомендуется приобрести медицинскую страховку путешествия. Также турист имеет право приобрести страховку отмены поездки, страховку потерь во время пересадок в процессе поездки, страховку от несчастных случаев и др. Все информация о страховании доступна на сайте www.itaka.lv или турист может спросить об этом у турагента.

11. РАЗНЫЕ УСЛОВИЯ

11.1. Претензии по поводу невыполнения или ненадлежащего выполнения Договора во время Поездки турист должен предъявить без необоснованного промедления, это нужно сделать в письменном виде или на постоянном носителе информации и предоставить местному представителю Туроператора, контактному центру или другой службе, как это предусмотрено Договором, или в случае ее отсутствия – Туроператору.

11.2. Срок подачи туристом требования Туроператору требования возмещения ущерба в связи с невыполнением или ненадлежащим выполнением Договора составляет два года. Исковое заявление нужно подать Туроператору в течение двух месяцев со дня обнаружения несоответствия оказанной услуги условиям Договора.

11.3. В случаях, когда Договор был заключен при посредничестве турагента, турист может подавать сообщения, просьбы или претензии непосредственно турагенту, который должен без необоснованного промедления передать сообщения, просьбы или претензии Туроператору. Если турагент получил сообщения, просьбы или претензии, то считается, что их получил Туроператор.

11.4. Туроператор должен рассмотреть заявление туриста бесплатно, если Туроператор не согласен с претензиями туриста, то он должен в письменном виде дать туристу подробный и документально обоснованный ответ не позднее, чем в течение 14 дней с момента получения заявления туриста. Туроператор, получивший претензию туриста с дефектами, например, претензию не подписал турист или его полномочный представитель или не предоставлены подтверждающие представительство документы, копия Договора и/или доказательства требования, имеет право обратиться к туристу с просьбой исправить упомянутые дефекты в разумные сроки. Срок предоставления ответа на упомянутую в данном пункте Договора претензию считается со дня получения заявления туриста с исправленными дефектами. Туроператор имеет право продлить срок рассмотрения претензии на период времени, не превышающий 14 календарных дней, с важным обоснованием и сообщив об этом туристу, используя постоянный носитель информации.

11.5. Если турист не удовлетворен ответом Туроператора, то он/она имеет право подать этот же вопрос на рассмотрение в учреждение, занимающееся спорами потребителей.

11.6. Споры о невыполнении или ненадлежащем выполнении Договора рассматриваются в ходе внесудебной процедуры в соответствии с Законом о внесудебном рассмотрении споров потребителей. В целях урегулирования внесудебного спора турист имеет право обратиться в Центр защиты прав потребителей, в Комиссию по урегулированию внесудебных споров потребителей, по адресу: Рига, ул. Бривибас, 55, LV-1010, тел.: 65452554; e-пастыл.постас: ptac@ptac.gov.lv, адрес сайта: <http://www.ptac.gov.lv/v/content/pateretaju-stridu-risinanas-komisija-0>. Если спор возник в связи с приобретенной онлайн услугой, то жалобу можно подать онлайн, воспользовавшись платформой <http://ec.europa.eu/odr/>.

11.7. Обращение туриста в учреждение, регулирующее споры потребителей, не лишает туриста права обратиться в суд общей юрисдикции в установленном Законом Латвийской Республики о гражданском процессе порядке с просьбой о рассмотрении спора по существу.

11.8. Договор заключен в двух оригинальных экземплярах, обладающих равной юридической силой, по одному каждой из Сторон.

11.9. Если Договор заключен удаленно, Туроператор должен предоставить туристу экземпляр Договора или подтверждение Договора, используя постоянный носитель информации и без необоснованного промедления после заключения Договора.

11.10. Если Договор заключен за пределами места постоянной хозяйственной или профессиональной деятельности, то туристу выдается экземпляр Договора или его подтверждение в бумажном формате или, если турист с этим согласен, на другом постоянном носителе информации.

Турист

Подпись туриста _____

Имя, фамилия _____