

УТВЕРЖДЕНО

«15» февраля 2019 г.

Приказом № 8 от 15.02.2019 г.



Директор

С. Мамашарипов

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

На предоставление комплекса туристических услуг

ООО «Oriental Express СА»

г. Ташкент

Настоящая oferta устанавливает порядок и регулирует отношения, связанные с приобретением физическими лицами туристических услуг ООО «Oriental Express СА».

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термины, используемые в настоящей ofercie, должны трактоваться в соответствии с нижеуказанными определениями.

В случае отсутствия специальных определений, отдельные термины и положения настоящей oferty трактуются дословно.

Термины и определения, используемые в единственном и множественном числе, в ином роде (падеже) равнозначны.

Акцент oferty – ответ лица, которому адресована oferta, о ее принятии. Акцептом настоящей oferty также признается совершение лицом, получившим oferta, действий, указанных в разделе 4 настоящей публичной oferty.

Заказчик – физическое лицо, заказывающее туристические услуги Оператора и осуществляющее оплату за предоставление таких услуг. Заказчиком может выступать как, непосредственно, Турист, так и иное уполномоченное на то лицо.

Заявка – письменный запрос услуг Оператора (в том числе, посредством электронной почты, веб-сайта и иных средств передачи данных в сети Интернет).

Oferta – настоящая публичная oferta (предложение) о реализации услуг Оператора, адресованная неограниченному кругу физических лиц, размещенная на Сайте и в Офисе Оператора.

Офис – фактическое местонахождение Оператора.

Оператор – ООО «Oriental Express СА».

Пользователь сайта – физическое лицо, осуществившее вход (посещение) на сайт.

Сайт – <https://www.orexca.com/>

Сотрудник Оператора – физическое лицо, заключившее трудовой договор с Оператором, и осуществляющее свою деятельность в соответствии с таким трудовым договором.

Стороны – понятие, означающее одновременно/совместно Заказчика (Туриста) и Оператора (Сотрудника Оператора).

Тур – туристское путешествие по определенному маршруту в конкретные сроки, обеспеченное комплексом туристских услуг Оператора (бронирование, размещение, питание, транспорт, рекреация, экскурсии и иные услуги).

Турист – физическое лицо, осуществляющее или желающее осуществить путешествие (туризм) по территории Республики Узбекистан или в другую страну посредством заказа, получения и оплаты услуг Оператора.

Туристская путевка (ваучер) – документ, устанавливающий право туриста или группы туристов на туристические услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания.

Туристические услуги – услуга или комплекс услуг, предоставляемые Оператором на условиях настоящей оферты, по размещению, питанию, транспортному, информационно-рекламному обслуживанию, а также другие услуги Оператора, направленные на удовлетворение потребностей туриста, включающие в себя бронирование, резервирование, приобретение/реализацию:

- билетов на авиа-, ж/д-, авто- рейсы;
- услуг средств размещения (включая дополнительные услуги);
- трансферов;
- экскурсий;
- услуг гидов, переводчиков;
- входных билетов на туристические объекты, театры, кинотеатры и пр.;
- питания;
- иные услуги, оговоренные в Заявке.

Туристические услуги могут быть предоставлены иными лицами, кроме Оператора, по поручению Оператора. «Туристическая услуга» может означать как одну отдельно взятую услугу, так и комплекс и/или комбинацию нескольких услуг.

Услуги – туристические и иные услуги (консультирование, обработка заявки и пр.), предоставляемые Оператором.

Электронная почта – электронная почта Оператора и/или Сотрудников Оператора, включая info@orexca.com, tours@orexca.com и tashkent@orexca.com

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Положения настоящей оферты регулируются Гражданским Кодексом Республики Узбекистан, Законами Республики Узбекистан «О защите прав потребителей», «О туризме» и иными нормативно-правовыми актами Республики Узбекистан.

2.2. Настоящая оферта определяет порядок реализации туристам туристического продукта Оператора.

2.3. Настоящая оферта распространяется на все виды туристических услуг Оператора.

3. ПРЕДМЕТ ОФЕРТЫ

3.1. На условиях настоящей оферты Оператор реализует туристические и иные услуги (консультирование, обработка заявки и пр.), а Заказчик приобретает такие услуги на основании письменной Заявки Заказчика в соответствии с условиями настоящей оферты, посредством фактического заказа услуг в Офисе Оператора, через веб-сайт Оператора, по электронной почте, а также с использованием иных средств передачи данных в сети Интернет.

3.2. Оператор гарантирует, что он обладает всеми необходимыми документами разрешительного характера для осуществления деятельности в соответствии с условиями настоящей оферты.

4. ОФЕРТА И АКЦЕПТ ОФЕРТЫ

4.1. Настоящая публичная оферта размещается на Сайте и в Офисе Оператора, а также может быть направлена иным образом, по запросу лица, для которого она предназначена. Настоящая оферта является безотзывной в течение срока ее действия, за исключением случаев ее отзыва Оператором, о чем Оператор извещает адресатов в течение 5 дней с момента ее отзыва путем размещения соответствующего уведомления на Сайте и в Офисе Оператора. Акцепт оферты, направленный после отзыва оферты не связывает Оператора обязательствами по ее исполнению, за исключением случаев, установленных Оператором в соответствующих извещениях об отзыве оферты.

4.2. Условия настоящей оферты могут быть изменены исключительно Оператором. Никакие сообщения, комментарии, дополнения, сделанные Заказчиком (в случае наличия таковых), при ее акцептовании, заказе или оплате товаров не являются изменениями ее условий и не влияют на положения настоящей оферты.

4.3. Ответ о согласии заключить договор на иных условиях, чем предложено в оферте, не является акцептом. Такой ответ признается отказом от акцепта и в то же время новой офертой, и связывает направившее ее лицо с момента ее получения адресатом.

4.4. Акцептом признается ответ лица, которому адресована оферта, о ее принятии. Акцепт должен быть полным и безоговорочным.

4.5. Настоящая оферта вступает в силу с момента осуществления Заказчиком одного из следующих действий, являющихся акцептом, в зависимости от того, которое действие будет осуществлено первым:

4.5.1. С момента заказа определенных услуг посредством Сайта согласно п.п.5.2-5.3 настоящей оферты;

4.5.2. С момента подачи Заявки на получение туристических услуг Оператора согласно п.п.5.2-5.3 настоящей оферты;

4.5.3. С момента утверждения окончательной программы тура согласно п.п.5.2-5.3 настоящей оферты;

4.5.4. С момента направления Заказчиком копии паспорта Туриста и иных документов Оператору или Сотруднику Оператора согласно п.п.5.2-5.3 настоящей оферты;

4.5.5. С момента внесения задатка или осуществления оплаты согласно п.п. 7.2, 7.4 настоящей оферты.

4.6. Несмотря на вступление в силу настоящей оферты в соответствии с п.4.5 настоящей оферты, обязательства Оператора перед Заказчиком возникают только при наличии надлежащего оформленной Заказчиком Заявки и фактически произведенной оплаты за услуги Оператора, с чем Заказчик безоговорочно соглашается при акцептовании оферты.

5. ПОРЯДОК ЗАКАЗА УСЛУГ

5.1. Услуги Оператора могут быть заказаны посредством:

5.1.1. Сайта и/или,

5.1.2. в Офисе Оператора и/или,

5.1.3. обмена письмами (сообщениями) при помощи электронной почты и иных средств передачи данных в сети Интернет.

5.2. Заказ услуг посредством Сайта

5.2.1. При осуществлении заказа услуг посредством Сайта, Заказчик, после ознакомления с условиями поездки и иной информацией, направляет запрос Оператору путем выбора (нажатия) соответствующей кнопки на Сайте.

5.2.2. Заказчик, после выбора соответствующей услуги, переходит на страницу оформления Заявки. Заказчик обязуется заполнить все представленные поля достоверно.

5.2.3. После отправки Заявки и ее обработки Оператором, Оператор или Сотрудник Оператора связывается с Заказчиком для получения дополнительных сведений, документов, согласования деталей тура и иной информации, необходимой для предоставления услуг.

5.2.4. Стороны согласовывают детали тура посредством электронной почты, телефонной связи, служб доставки текстовых сообщений в сети Интернет (посредством мобильного оператора связи) и иным способом, удобным для Сторон. Оператор вправе запросить предоставление Заказчиком копий паспортов Туристов и иных документов, необходимых для осуществления бронирования услуг.

5.2.5. По итогам согласования деталей, после получения необходимых документов, согласно п.5.2 настоящей оферты, Оператор или Сотрудник Оператора направляет Заказчику окончательную программу тура (перечня услуг) с указанием всех услуг, предоставляемых Заказчику, стоимости тура, и иной информацией.

5.2.6. Заказчик при получении окончательного маршрута тура, обязан направить свое подтверждение посредством электронной почты в течение 7 дней с момента его получения. В противном случае, маршрут считается не подтвержденным, и Исполнитель не принимает на себя какие-либо обязательства, а также не несет ответственности перед Заказчиком за исполнение условий настоящей оферты.

5.2.7. Условия настоящего пункта (п.5.2) относятся также к заказу путем обмена письмами (сообщениями) при помощи электронной почты и иных средств передачи данных в сети Интернет.

5.3. Заказ услуг в Офисе Оператора

5.3.1. Услуги Оператора могут быть заказаны в Офисе Оператора только при фактическом присутствии Заказчика и/или его уполномоченного представителя в Офисе.

5.3.2. Стороны вправе согласовать все детали тура устно, после чего, Стороны оформляют письменную Заявку на предоставление услуг, а также окончательную программу тура.

5.4. После подтверждения окончательной программы тура (перечня услуг), Оператор предоставляет Заказчику счет на оплату.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

6.1. Услуги предоставляются Оператором на основании соответствующей Заявки, подписанной Оператором (Сотрудником Оператора) и Заказчиком, либо подтвержденной Заказчиком в порядке п. 5.2.6 настоящей оферты.

6.2. Изменения в тур по инициативе Заказчика после его подтверждения Заказчиком могут вноситься исключительно на усмотрение Оператора. В случае невозможности внесения изменений, Заказчик (Турист) обязан придерживаться согласованного маршрута тура, либо оформить дополнительный заказ. При этом, сумма, уплаченная в счет первоначального заказа, не подлежит возврату либо зачету. Во всех случаях, изменение подтвержденной Заявки по инициативе Заказчика (Туриста) остается на усмотрение Оператора.

6.3. В исключительных случаях, при невозможности исполнения подтвержденной Заявки, по причинам, не зависящим от Оператора, Оператор вправе изменить очередность предоставления услуг, средство размещения и иные услуги, на равные по категории, либо выше, без согласования таких изменений с Заказчиком (Туристом), но с обязательным уведомлением в разумные сроки.

6.4. Факт оказания услуг подтверждается подписанием Сторонами счета-фактуры и акта оказанных услуг в установленном порядке, либо выдачей Туристической путевки (ваучер).

7. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

7.1. Оплата услуг Оператора осуществляется:

7.1.1. резидентами РУз – в национальной валюте РУз – сум, путем перечисления суммы стоимости услуг на счет Оператора (безналичный расчет), оплаты наличными в кассу Оператора, расчетов при помощи пластиковой банковской карты;

7.1.2. нерезидентами РУз – в иностранной валюте – доллары США, либо в национальной валюте РУз – сум, путем прямого банковского перевода суммы стоимости услуг на счет Оператора, оплаты при помощи международных пластиковых карт, либо оплаты наличными в кассу Оператора.

7.2. Заказчик, при заказе услуг, после направления заявки, обязуется внести задаток в размере 20% стоимости тура, но не менее суммы, эквивалентной 300 долларам США, в срок не позднее 45 дней до даты начала оказания услуг, в порядке ст.311 ГК РУз. Указанная сумма задатка подлежит зачету в счет оплаты стоимости услуг Оператора.

7.3. В случае отказа от услуг Оператора в процессе согласования услуг, внесенный задаток не возвращается. Оператор сохраняет за собой право пересмотреть данное условие по письменному запросу Заказчика, но в любом случае, сумма фактически понесенных расходов Оператора удерживаются из суммы задатка. В случае, если сумма фактически понесенных затрат Оператором до отказа Заказчика от тура превышает сумму внесенного задатка, Заказчик обязуется покрыть такие расходы в полном объеме в течение 3 дней с момента отказа от тура.

7.4. Оплата осуществляется в порядке 100% предварительной оплаты с учетом ранее внесенного задатка.

8. ПРАВА И ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН

8.1. Оператор вправе:

8.1.1. Требовать от Заказчика надлежащего исполнения его обязательств;

8.1.2. Не приступать к оказанию услуг в случае неосуществления оплаты, непредоставления необходимых документов (информации) в установленные сроки;

8.1.3. В исключительных случаях, при невозможности предоставления услуг средствами размещения, транспортными компаниями и иными лицами, привлеченными Оператором для оказания услуг, вносить изменения в программу тура без согласования таких изменений с Заказчиком, но с обязательным уведомлением Заказчика в разумные сроки.

8.2. Оператор обязуется выполнить принятые на себя обязательства надлежащим образом и своевременно.

8.3. Заказчик вправе:

8.3.1. Требовать от Оператора надлежащего исполнения его обязательств;

8.3.2. Вносить изменения в программу тура до его окончательного согласования;

8.3.3. Отказаться от тура на условиях п.п.7.3, 9.1, 9.2 настоящей оферты.

8.4. Заказчик обязуется:

- 8.4.1. Выполнить принятые на себя обязательства надлежащим образом и своевременно;
 - 8.4.2. Оплатить услуги в полном объеме на условиях настоящей оферты;
 - 8.4.3. Соблюдать правила пребывания в стране осуществления тура;
 - 8.4.4. Самостоятельно нести ответственность за любой ущерб, причинённый Заказчиком (Туристом) во время осуществления тура, а также за нарушение правил пребывания. В случае, если Заказчик и Турист являются разными лицами, они несут ответственность перед Оператором в солидарном порядке;
 - 8.4.5. Предоставить всю необходимую для оказания услуг информацию и документы и нести ответственность за ее актуальность и достоверность;
 - 8.4.6. Незамедлительно извещать Оператора или Сотрудника Оператора обо всех изменениях/ошибках в представленных документах;
 - 8.4.7. Обеспечить наличие у Туристов медицинской страховки на весь период тура;
 - 8.4.8. Ознакомиться с информационными материалами по условиям поездки и правилам безопасности на маршруте, и соблюдать установленные в них условия.
- 8.5. Стороны могут иметь другие права и нести обязанности в соответствии с действующим законодательством РУз.

9. ПОЛИТИКА ОТМЕНЫ

- 9.1. В случае отказа от тура по инициативе Заказчика, Оператор вправе применить следующие штрафные санкции:
- 9.1.1. отказ от тура более, чем за 30 дней до его начала – в размере предварительной оплаты;
 - 9.1.2. отказ от тура в период 15-29 дней до начала тура – 30% стоимости тура, или в размере внесенной предварительной оплаты, в зависимости от того, которая из сумм выше;
 - 9.1.3. отказ от тура в период 7-14 дней до начала тура – 50% стоимости тура, или в размере внесенной предварительной оплаты, в зависимости от того, которая из сумм выше;
 - 9.1.4. отказ от тура менее, чем за 6 дней до начала тура – 80% стоимости тура, или в размере внесенной предварительной оплаты, в зависимости от того, которая из сумм выше;
 - 9.1.5. отказ от авиа-, ж/д- билетов – в размере полной их стоимости.
- 9.2. Любой отказ от тура вне зависимости от сроков отказа должен быть оформлен в письменном виде, и направлен Оператору или Сотруднику Оператора непосредственно Заказчиком.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 10.1. Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РУз, если иное не установлено настоящей офертой.
- 10.2. Оператор не несет ответственности за:
- 10.2.1. оборудование и обустройство номеров, работу коммуникаций, действия персонала, организацию питания и иных услуг средств размещения и иных объектов, посещаемых Заказчиком во время пребывания в туре.
 - 10.2.2. задержку и/или отмену авиа-, ж/д- рейсов, действия экипажа и других пассажиров, работников аэропортов и ж/д вокзалов, обустройство, оборудование и питание на борту, действия пограничных и таможенных служб соответствующих государств;

- 10.2.3. задержку и/или отмену поездок наземного транспорта по причинам, находящимся вне зоны контроля Оператора, технические неисправности транспортного средства, замену транспортного средства по обоснованным причинам;
- 10.2.4. действия посольств, консульств в части предоставления виз, взимания консульских сборов, изменения требований к предоставляемым документам и пр.;
- 10.2.5. изменения в программе тура по причинам, находящимся вне зоны контроля Оператора;
- 10.2.6. изменения в программе экскурсии, недоступность определенных туристических объектов в виду действий государственных органов, замены гида и пр.
- 10.2.7. несчастные случаи (травмы, отравления, болезни, утеря личных вещей и документов и пр.), произошедшие с Заказчиком/Туристами во время пребывания в туре (хотя Оператор окажет все необходимое содействие при возникновении подобных ситуаций в пределах его компетенции и полномочий);
- 10.2.8. любой ущерб, нанесенный Заказчиком/Туристом третьим лицам, либо третьими лицами Заказчику/Туристу;
- 10.2.9. сохранность багажа (потеря или повреждение), ценностей и документов Заказчика на протяжении всего периода оказания туристических услуг.
- 10.3. Заказчик/Турист несет полную материальную ответственность за любой причиненный им ущерб самостоятельно.
- 10.4. За несвоевременную оплату услуг Оператора, Заказчик уплачивает пеню в размере 0,5% стоимости просроченного платежа за каждый день просрочки, но не более 50% стоимости просроченного платежа.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 11.1. Оператор вправе переуступить либо каким-либо иным способом передавать свои права и обязанности, вытекающие из его отношений с Заказчиком, третьим лицам.
- 11.2. В случае возникновения вопросов и претензий со стороны Заказчика, он должен обратиться к Оператору, отправив сообщение по электронной почте, или иным доступным способом, позволяющим определить факт отправки Заказчиком и получения такого сообщения Оператором. Все возникающие споры стороны будут стараться решить путем переговоров. При неурегулировании спора в претензионном порядке, такой спор будет передан на рассмотрение в суд в соответствии с действующим законодательством РУз.
- 11.3 Признание судом недействительности какого-либо положения настоящей оферты не влечет за собой недействительность остальных ее положений.
- 11.4. Условия настоящей Оферты могут быть изменены Оператором. Такие изменения будут иметь силу для Сторон при условии, если они опубликованы на сайте Оператора и размещены в Офисе Оператора.
- 11.5. Оператор оставляет за собой право проводить технические профилактические работы на Сайте, направленные на улучшение, модернизацию, изменение интерфейса Сайта, введение новых или исключение имеющихся функций, а также иные работы, по своему усмотрению. В период проведения технических профилактических работ Сайт недоступен для осуществления заказов. При этом, на исполнение обязательств по оплаченным услугам данное условие не влияет.
- 11.6. Срок действия настоящей оферты определен сроком вступления ее в силу в соответствии с п.4.5 настоящей оферты, до завершения оказания услуг Заказчику.