

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «КОМПАС»

Х. А. Алимов



ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА
на предоставление туристических услуг

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. ООО «КОМПАС», зарегистрированное по адресу: Республика Узбекистан, 100017, г. Ташкент, ул. Амира Темура, д.25, именуемое в дальнейшем «Туроператор», имеет действующие Лицензии(Сертификаты) на право занятия деятельностью по выездному, въездному, а также внутреннему туризму в соответствии с законодательством.

Физическим и Юридическим лицам, акцептующим настоящую оферту, путем выполнения оговоренных ниже действий, именуемым в дальнейшем «Заказчик», Туроператором предоставляются туристические услуги в соответствии с нижеследующими условиями.

Настоящая Публичная оферта и приложения к ней являются Договором на предоставление туристических услуг. Далее по тексту термины Договор (настоящий Договор) и Оферта (настоящая Оферта) имеют одинаковое значение. Туроператор, Заказчик являются Сторонами, которые должны соблюдать Правила, оговоренные в Договоре на оказание туристических услуг.

Условия настоящего Договора являются публичной офертой неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении туристских услуг Туроператора или его Агентов. Настоящий Договор представлен на официальном сайте Туроператора в сети Интернет по адресу: <http://www.kompastour.uz>

1.2. Для целей настоящей оферты применяются следующие основные термины:

Туроператор – юридическое лицо, является правообладателем на реализуемые пакеты услуг, представляемых в системе выездного туризма вне территории Узбекистана.

Агент – юридическое лицо, действующее на основании заключенных с Туроператором агентских договоров по реализации пакетов туристских услуг, правообладателем которых является Туроператор. Агент является Турагентом, зарегистрированным в соответствии с законодательством Республики Узбекистан.

Акцепт оферты - ответ лица, которому адресована оферта, о ее принятии. Акцептом настоящей оферты также признается факт подачи заявки на бронирование комплекса туристических услуг и осуществления оплаты за них.

Договор на оказание туристических услуг - Договор, заключенный на условиях Публичной оферты на предоставление туристических услуг Туроператором в сфере выездного туризма, заключаемый между Туристом и Агентом, состоящий из настоящей Оферты, договора и заявки, ваучера.

Заказчик - лицо, заказывающее и приобретающее туристические услуги, и осуществляющее оплату за предоставление таких услуг. Заказчиком может выступать как, непосредственно, Агент или Турист, так и иное уполномоченное на то лицо.

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

Оферта - настоящая публичная оферта (предложение) о реализации услуг Туроператора, адресованная неограниченному кругу Туристов, размещенная на Сайте Агента.

Тур - путешествие по определенному маршруту в определенные сроки, обеспеченное комплексом туристских услуг Туроператора.

Турист - физическое лицо, осуществляющее или желающее осуществить путешествие (туризм) посредством заказа, получения и оплаты услуг Туроператора.

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 Туроператором на условиях настоящей оферты, по размещению, питанию, транспортному, информационному обслуживанию, а также другие услуги Туроператора, 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, по поручению Туроператора. Туристическая услуга может означать как одну отдельно взятую услугу, так и комплекс и/или комбинацию нескольких услуг.

1.3. Туристические услуги предоставляются, в соответствии набором, выбранных Заказчиком (Туристом) услуг с обеспечением качества обслуживания.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1 Туроператор, берет на себя обязательство оказать следующее:

- ознакомить Заказчика (Агента/Туриста) с информацией о туристских продуктах Туроператора, а также: условиях поездки, обслуживания, размещения, питания, наличии мест, сроках заездов, продолжительности пребывания, программах оздоровления и досуга;
- оказывать услуги по оформлению для Туриста заявки, договора, ваучера и других, связанных с оказанием услуг, документов;
- обеспечивать Заказчика информационной поддержкой, сообщая Заказчику обо всех изменениях и дополнениях и ценовых предложениях, в том числе при помощи электронной почты и веб-сайта.

2.2. Заказчик гарантирует, что на момент заключения Договора и в течение всего срока его действия обладает всеми необходимыми разрешительными документами, в том числе по осуществлению туроператорской деятельности.

2.3. Туристические услуги будут оказываться Заказчику при наличии его полного и безоговорочного акцепта условий настоящей публичной оферты, включая исполнение последним обязанности предварительно оплатить услуги, согласно избранного им пакета туристических услуг.

2.4. Договор на предоставление Туристических услуг между Заказчиком и Туроператором заключается в офисе Туроператора на условиях публичной оферты. Акцептом (согласием заключить Договор) считается факт подписания договора, оформления заявки, ваучера на забронированные услуги, билетов и осуществление оплаты.

2.5. При заключении договора на условиях настоящей Оферты, Заказчик дает согласие Туроператору на обработку его персональных данных и иных сведений, ставших известными Туроператору в процессе оказания услуг, а также их передачу третьим лицам, в том числе осуществляющим правоприменительные функции, в случаях и для целей, не запрещенных действующим законодательством.

2.6. Туроператор, в период с момента заключения Договора и до момента достижения цели обработки персональных данных, обрабатывает данные Туриста с использованием программно-аппаратных средств. Под обработкой персональных данных понимаются действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Туроператор обязан:

3.1.1. Обеспечить Заказчика информацией о туристских услугах (условия поездки, обслуживания, размещения, дополнительных услугах, наличии мест, сроках заездов, продолжительности пребывания, условия проезда, размещения, питания, программах оздоровления и досуга и т.д., а также обо всех изменениях и дополнениях) и ценовых предложениях на них, в том числе при помощи электронной почты и веб-сайта.

3.1.2. Оказывать консультационную поддержку при выборе и бронировании туристского продукта.

3.1.3. По запросу Заказчика оказывать содействие в получении подтверждения бронирования.

3.1.4. По отдельному запросу Заказчика оказывать визовую поддержку.

3.1.5. Своевременно выписывать Заказчику необходимые ваучеры на забронированные услуги и/или билеты, после поступления суммы полной оплаты забронированных услуг на расчетный счет или в кассу Туроператора.

3.2. Туроператор имеет право:

3.2.1. Аннулировать бронирование тура в случае несвоевременной оплаты или несвоевременного предоставления необходимых для оформления документов Заказчиком. В этом случае Туроператор освобождается от выплаты Заказчику какой-либо компенсации убытков, понесенных последним в результате снятия бронирования.

3.2.2. Туроператор оставляет за собой право при необходимости заменить место размещения, указанное ранее, на другое той же либо более высокой категории.

3.2.3. В исключительных случаях Туроператор вправе вносить изменения в программу туров, не понижая качества предлагаемых услуг, о чем он обязан незамедлительно уведомить Заказчика.

3.2.4. Требовать от Заказчика соответствующие документы, в случаях, когда это необходимо для получения страховой выплаты, либо для других случаев.

3.3. Заказчик обязуется:

3.3.1. Обеспечить Туроператора необходимым средствами, необходимыми для исполнения его поручения по организации туристской поездки в соответствии со стоимостью комплекса услуг, заказанных в Заявке на организацию тура.

3.3.2. Предоставить Туроператору все необходимые и достоверные сведения, документы и доверенности для страховых, транспортных организаций не позднее даты заключения настоящего Договора.

3.3.3. Выполнять правила проживания в гостинице, а также общие правила и законы страны пребывания.

3.3.4. Возместить в полном объеме ущерб, нанесенный Туроператору и/или принимающей стороне в результате противозаконных, умышленных, халатных или случайных действий.

3.3.5. Получить в офисе Туроператора необходимый для осуществления туристской поездки пакет документов в согласованное сторонами время. Срок получения документов составляет от 2-х недель до 1 дня до начала тура.

3.3.6. Прибыть в аэропорт за 3 часа до указанного времени вылета самолета. При опоздании или неявке на регистрацию Тур может быть аннулирован. Заказчику возвращается стоимость Тура за вычетом фактически понесенных Туроператором расходов: при этом в состав фактических расходов Туроператора включаются санкции за аннуляцию бронирования, стоимость услуг подлежащих возврату и иные расходы, подтвержденные документально.

3.3.7. Заказчик представляет интересы всех участников тура указанных в заявке и несет ответственность перед Туроператором за своевременную полную оплату Тура, а также в случае отказа участников от поездки.

3.3.8. Заказчик обязан предоставить Туроператору полную и достоверную информацию, необходимую для оказания услуг, действительные документы в отношении себя и иных участников тура, указанных в Заявке (далее – участников тура), а также документы согласно требованию Консульских служб для оформления визы. Туроператор вправе потребовать от Заказчика предоставления иной необходимой информации и документов.

В случае несоблюдения Заказчиком условий настоящего пункта, Туроператор освобождается от ответственности за последствия перед Заказчиком.

3.3.9. Заказчик при заключении настоящего договора обязан ознакомиться со всей предоставленной Туроператором информацией.

3.3.10. Заказчик обязан своевременно по извещению Туроператора получить подготовленные документы, в т.ч. паспорта, билеты, ваучеры, иные необходимые для совершения туристской поездки документы. Заказчик обязан иметь указанные документы при себе в ходе совершения поездки, обеспечивать их сохранность.

3.3.11. Заказчик обязан своевременно прибыть в указанные в заявке места сбора перед отправкой и возвращением, имея при себе все необходимые и достаточные для осуществления поездки документы, а также необходимые денежные суммы в соответствующей валюте, личную экипировку, в соответствии с характером туристской поездки. В случае, если необходимые для поездки документы оформлялись Заказчиком самостоятельно, он несет полную ответственность за их содержание и соответствие требованиям законодательства.

3.3.12. Заказчик обязан застраховаться сам и застраховать иных участников тура на период нахождения в туристской поездке, если того требует законодательство РУз и/или страны посещения. Отказ от обязательного страхования дает право Туроператору в одностороннем порядке расторгнуть настоящий договор и потребовать возмещения причиненных убытков.

3.3.13. Заказчик обязан своевременно оплатить полную стоимость туристского продукта на условиях, определенных настоящим договором.

3.3.14. Во время туристской поездки Заказчик обязан соблюдать законодательство Республики Узбекистан стран/ страны временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования; сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране временного пребывания. Во время проведения тура, в том числе на этапах перевозки, групповых экскурсий Заказчик должен следовать указаниям руководителя

группы (турлидера, гида, сопровождающего), уважать интересы других участников экскурсий.

3.3.15. Заказчик несет полную ответственность за любые действия всех участников тура с момента подачи заявки, при этом участники тура обязаны соблюдать все требования, установленные настоящим договором к Заказчику.

3.3.16. При возникновении претензий к качеству и количеству услуг во время туристской поездки, Заказчик обязан предъявить в письменной форме свои претензии руководителю группы (турлидера, гида, сопровождающего) или представителю принимающей стороны для их разрешения на месте.

4. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВОК И РАБОТЫ С ЗАЯВКАМИ.

4.1. Программа тура, дата и время начала тура, место и время сбора, а также дата окончания тура определяется согласно отдельного перечня, предоставляемого Туроператором туристских услуг, который публикуется на сайте Туроператора www.kompastour.uz. Заказчик направляет запрос на наличие мест на специальном бланке по согласованной форме Заявки на бронирование (Приложение №1) на один из адресов (e-мэйл, факс), указанных на информационных носителях Туроператора или через офис Туроператора.

4.2. Сведения, переданные Заказчиком Туроператору посредством он-лайн системы бронирования, приравниваются к сведениям, переданным в письменном виде за подписью Заказчика.

4.7 Документами, подтверждающими бронирование турпакета и/или билета, являются подписанный Заказчиком договор на оказание туристических услуг, Заявка, в которой Туроператором рассчитывается и указывается сумма на оплату забронированных услуг.

4.8 После поступления оплаты от Заказчика, Туроператор обязуется выдать Заказчику следующий пакет документов: туристский ваучер (в котором отражается информация по размещению в отеле, питанию, трансферту), билеты, памятку для туриста. Авиабилеты по определенным направлениям и авиакомпаниям выписываются за 1-2 дня до вылета.

5. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Стоимость туристского продукта определяется коммерческим предложением Туроператора и информацией, размещаемой на веб-сайте www.kompastour.uz. Расчеты с Заказчиками, за реализуемые туристические услуги производятся только в национальной валюте «сум». В случае, несвоевременной оплаты Заказчиком счета, Туроператор вправе изменить стоимость в сторону увеличения, Заказчик обязан доплатить Туроператору образовавшуюся разницу.

5.2. Туроператор в течение 1 (одного рабочего) дня со дня подтверждения заявки Заказчика производит расчет стоимости заказанного туристского продукта. Расчет действителен в течение 1 (одного рабочего) дня, если иное не оговорено дополнительно. В случае, если Туроператором определены особые условия или крайние сроки аннуляции(deadline), Заказчик обязан оплатить полную стоимость тура не позднее, чем за один день до их наступления.

5.3. Заказчик обязан произвести оплату минимум 50% от суммы стоимости заказа в первые 3 рабочих дня после подписания заявки, а остальную сумму необходимо произвести минимум за 7 дней до даты начала тура.

Исключение составляют туры в высокий сезон:

- Новый год с 25 декабря по 5 января
- Навруз с 18 марта по 28 марта
- Рождество с 20 декабря по 25 декабря и с 5 января по 12 января
- Китайский Новый год

- Рамадан
- Пасха
- Майские праздники
- Периоды школьных каникул.
- Акция «Раннее бронирование
- MICE (групповые туры, корпоративные заезды, бронирование свыше 5 номеров);
- Круизные туры.

А также в отели с особыми условиями оплаты, где оплата производится полностью в первые 3 дня после подтверждения.

5.4. Оплата по турам системы GDS (туров с использованием авиабилетов на регулярных рейсах), принимается по правилам авиакомпании.

5.5. Условия оплаты по акции «Раннего бронирования» указываются на сайте и в рассылке Туроператора

5.6. В случаях, когда Заказчик вылетает в тур менее чем за 7 дней до даты заявки, оплата производится не позднее подтверждения заявки.

5.7. При каждом изменении условий бронирования после первоначального подтверждения Туроператором, Заказчик возмещает Туроператору все расходы, понесенные последним в связи с перебронированием.

5.8. В случае отказа Заказчика от авиаперевозки или туристического продукта, Заказчик оплачивает Туроператору все расходы, фактически понесенные Туроператором: при этом в состав фактических расходов Туроператора, включаются санкции непосредственных поставщиков услуг за аннуляцию бронирования, стоимость услуг подлежащих возврату, в том числе консульский сбор и иные расходы, подтвержденные документально.

5.9. Моментом отказа от заказанного тура считается день, когда Заказчик письменно либо посредством электронных средств уведомит Туроператора о таком отказе. Также отказом будет считаться бездействие Заказчика, выразившееся в отказе от предоставления Туроператору каких-либо пояснений в связи с фактическим самоустранением Заказчика от приобретения заказанного продукта. Моментом начала тура считается день отправки (вылета) в пункт назначения.

5.10. В случае невозможности исполнения настоящего договора, возникшей по вине Заказчика, услуги туроператора подлежат оплате в полном объеме.

5.11. В случае отказа Заказчика от тура по причине отсутствия (недействительности) у туриста въездной визы, паспорта, наклейки на несовершеннолетнего ребенка, нотариально заверенного разрешения одного из супругов на вывоз ребенка за границу, и иным погранично-таможенными формальностями, для Заказчика наступают последствия, предусмотренные п. 6.1. настоящего Договора.

Отказ Посольства в выдаче визы туристу не является основанием для отмены штрафных санкций.

6. АННУЛЯЦИЯ

6.1. Заказчик имеет право отказаться от забронированных и оплаченных услуг по групповым и индивидуальным маршрутам полностью или частично с удержанием произведенных фактических затрат Туроператора, подтвержденных документально.

В случае аннуляции забронированной заявки на турпакет Заказчиком(туристом), Заказчик выплачивает Туроператору в течение 3-х рабочих дней с даты выставления счета на аннуляцию, следующие суммы штрафных санкций:

- При аннуляции за 25 дней и более до даты начала тура – 250 000 сум за каждую заявку.

- При аннуляции в период от 21 дня до 25 дней до даты начала тура – 10% от стоимости тура.

- При аннуляции в период от 15 дней до 21 дня до даты начала тура – 30% от стоимости тура.
- При аннуляции в период от 10 дней до 15 дней до даты начала тура – до 50% от стоимости тура.
- При аннуляции в период позднее 10 дней до даты начала тура – до 100% от стоимости тура.

Исключение составляют туры в высокий сезон:

- Новый год с 25 декабря по 5 января
- Навруз с 18 марта по 28 марта
- Рождество с 20 декабря по 25 декабря и с 5 января по 12 января
- Китайский Новый год
- Рамадан
- Пасха
- Майские праздники
- Периоды школьных каникул.
- Акция «Раннее бронирование
- МІСЕ (групповые туры, корпоративные заезды, бронирование свыше 5 номеров);
- Круизные туры.

А также в отели с особыми условиями оплаты, где размер штрафа составляет 100% стоимости тура с момента подтверждения.

6.2. Опоздание туриста или иных участников тура, указанных в настоящем договоре, к установленному Туроператором месту сбора перед началом тура со всеми необходимыми документами приравнивается к отказу от услуг.

6.3. При аннуляции авиабилетов по турам системы GDS (туров с использованием авиабилетов на регулярных рейсах), удержание понесенных расходов осуществляется в соответствии правилами авиакомпании.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. За нарушение или ненадлежащее выполнение принятых по настоящему Договору обязательств, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим Законодательством Республики Узбекистан.

7.2. Заказчик несет ответственность за достоверность сведений, предоставляемых Туроператору.

В случае предоставления сведений, не соответствующих действительности, либо искаженных, неполных сведений, либо несвоевременности предоставления таких сведений, Туроператор не несет ответственности за негативные последствия, вызванные такими действиями (бездействием) Заказчика.

7.3. В случае нарушения порядка и сроков оплаты по Договору Заказчик оплачивает Туроператору пеню за каждый календарный день просрочки в размере 0,5% от суммы задолженности.

7.4. Туроператор несет ответственность за своевременное и полное оказание услуг, входящих в состав тура при наличии вины. В случае отказа Туроператора от предоставления туристских услуг по ваучерам, приобретенным по настоящему Договору, по причинам, не зависящим от Заказчика, последний вправе требовать от Туроператора возмещения убытков.

7.5. Туроператор не несет ответственность за Перевозчика по обстоятельствам, связанным с транспортировкой (перевозкой) Заказчика и его багажа (отмена рейса, задержка подачи транспортного средства, вынужденное изменение маршрута и т.д.), Заказчик обязан предъявлять претензии непосредственно Перевозчику, с соблюдением принятых процедур, в соответствии с законодательством.

7.6. Туроператор не несет ответственности за опоздание Заказчика на рейс (регистрация на международные рейсы начинается за 3 часа до времени вылета, указанного в авиабилете).

7.7. Туроператор не несет ответственности за задержку или отказ в выдаче въездной визы Заказчику, либо за отказ Заказчику во въезде государственными органами страны, при условии соблюдения Туроператором формальностей, установленных при обращении за визой.

7.8. Туроператор не несет ответственности за качество и оплату дополнительных услуг (экскурсии, трансферты, изменение условий проживания), заказанных и оплаченных Заказчиком самостоятельно у сторонних фирм на территории страны пребывания.

7.9. Страхование гражданско-правовой ответственности Сторон производится в соответствии с законодательством.

7.10. Туроператор не несет ответственности за ущерб, понесенный Заказчиками до или во время совершения путешествия вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы. В случае, когда невозможность исполнения договора на туристское обслуживание возникла по обстоятельствам независимых от воли Сторон, устранить которые разумными действиями Сторон не представляется возможным (форс-мажорных обстоятельств), таких (и не только) как стихийные бедствия (землетрясение, наводнение, пожар, извержение вулкана и т.п.); забастовки на транспорте, военные действия любого характера; решения уполномоченных государственных органов и иностранных государств, препятствующих исполнению обязательств по настоящему Договору; изменение правил и принципов в области миграционной политики; и др.

7.11. Туроператор не несет ответственность за действия властей страны-пребывания по отношению к Заказчику, если такие действия были вызваны нарушением им правопорядка или причинения беспокойства окружающим в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, или нарушением других правил общественного порядка, хранением, провозом, распространением наркотиков, оружия и пр. В случае депортации Заказчика из страны пребывания им оплачиваются все расходы по ее проведению либо Заказчик возмещает Туроператору все расходы, связанные с процедурой депортации в полном объеме.

7.12. Туроператор не несет ответственность за недостоверность сведений, предоставленных Заказчиком, в том числе о точном пункте назначения в стране-пребывания, если в области миграционной политики государств предусмотрено нахождение туриста в строго оговоренном пункте назначения и в строго определенное время, ответственность за нарушение этого требования лежит на Туристе.

7.13. Туроператор не несет ответственность за любое самостоятельное изменение туристом условий обслуживания, повлекшее за собой дополнительные затраты (изменение условий проживания, экскурсионные программы, трансферы и т.д.), а также за оплату счетов туристом сверх оговоренного клиентского обслуживания согласно договору в стране пребывания.

7.14. Ответственность за перевозку не предоставленного к взвешиванию груза, его сохранность возлагается на туриста.

7.15. Туроператор не несет ответственности за действия Заказчика, противоречащие законодательству Республики Узбекистан либо законодательству страны пребывания.

7.16. Туроператор не несет ответственность:

- за подлинность, правильность, срок действия документов, предоставляемых Заказчиком для организации туристской поездки, за возможные последствия, связанные с этими обстоятельствами, при условии обязательного предварительного инструктажа Туроператором Заказчика по данным вопросам
- за сохранность багажа;
- за сохранность ценностей и документов туриста;
- за качество услуг, оказанных туристу на месте за дополнительную плату;
- за несоответствие услуг субъективному представлению туриста об этих услугах.

8. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ И РАЗНОГЛАСИЙ.

8.1. В случае возникновения между Сторонами разногласий по Договору Стороны приложат все усилия для того, чтобы разрешить конфликтную ситуацию. Договор предусматривает разрешение споров путем обмена письменными претензиями и ответов на претензии.

8.2 В случае предъявления претензий Заказчиком Туроператору, Перевозчику или Партнеру, срок не должен превышать 10-ти календарных дней от даты окончания тура. К претензии прилагаются: копия договора с Заказчиком и копии документов, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Заказчиком в ходе путешествия.

8.3 Если разногласия между Сторонами не будут устранены путем переговоров и в претензионном порядке, они подлежат разрешению в установленном порядке предусмотренном законодательством Республики Узбекистан.

9. ФОРС-МАЖОР

9.1. Для целей настоящего Договора "Форс-мажор" означает какое-либо событие, которое Сторона, заявляющая о Форс-мажоре, не в состоянии предотвратить, преодолеть или ограничить, несмотря на все разумные усилия, включая, но не ограничиваясь, войну, массовые беспорядки, забастовки, решения органов государственной власти, эмбарго, пожары, взрывы, наводнения или другие стихийные бедствия, безотносительно того, случилось ли данное событие в Республике Узбекистан или за ее пределами; при условии, однако, что отсутствие или нехватка денежных средств не являются Форс - мажорными обстоятельствами.

9.2. По возникновении любого Форс-мажорного обстоятельства Сторона, чье выполнение какого-либо обязательства (за исключением обязательства о денежной выплате) по настоящему Договору затрагивается таким обстоятельством Форс-мажора ("Пострадавшая Сторона") незамедлительно уведомит другую Сторону в письменной форме о существовании форс - мажорных обстоятельств ("Уведомление о Форс-мажоре"), предпринять все необходимые меры для уменьшения убытка и ущерба другой Стороне и для восстановления способности Пострадавшей Стороны выполнять обязательства по настоящему Договору. Уведомление о Форс-мажоре (а) должно указывать событие Форс-мажор, (в) в разумных подробностях описывать его влияние на способность Пострадавшей Стороны выполнять свои обязательства и (с) описывать меры, предпринимаемые данной Стороной для уменьшения убытка или ущерба другой Стороне и для восстановления способности Пострадавшей Стороны выполнять свои обязательства по настоящему Договору.

9.3. Не уведомление или несвоевременное извещение о наступивших чрезвычайных обстоятельствах лишает соответствующую Сторону права ссылаться на какое-нибудь из них в качестве основания, освобождающего ее от ответственности за неисполнение договорных обязательств.

9.4. Если в связи с Форс-мажором какая-либо из Сторон задерживает выполнение своих обязательств по настоящему Договору, период такой задержки не будет учитываться при подсчете сроков, предусмотренных настоящим Договором, и такая Сторона будет оправдана за позднее выполнение взятого по Договору обязательства в пределах невыполнения, обусловленного обстоятельством Форс- мажора, при условии, однако, что если какая-либо из Сторон из-за Форс-мажора не будет в состоянии выполнять какие-либо из своих обязательств на протяжении шестидесяти (60) дней после передачи Уведомления о Форс-мажоре, стороны должны немедленно проконсультироваться для определения последствий данного обстоятельства Форс-мажор и принять в зависимости от обстоятельств соответствующие необходимые, по усмотрению Сторон, меры. Если Стороны не придут к соглашению по поводу взаимоприемлемых мер в течение девяноста (90) дней со Дня вручения Уведомления о Форс- мажоре, каждая из Сторон может

Адрес		тел., e-mail	
-------	--	--------------	--

Страна	Город	Виза	Дата заезда	Дата выезда

Авиаперелет	Внутренний	Трансфер	Страховой полис	Экскурсии

Отель	Кол-во ночей	Кол-во чел	Категория номера	Система питания

ФИО туристов	№ паспорта	Дата рождения

Дополнительные услуги

ФИО и подпись заполнившего анкету
телефон:

Контактный

Заполняет менеджер ООО «Компас»

Оплата произведена до	
Общая сумма	
По курсу	
Комиссия субагентствам	
Сумма к оплате	
ФИО менеджера	
Дата	

ПОДПИСИ СТОРОН:

АГЕНТ

Турист

ООО «Компас»

ПРИЛОЖЕНИЕ №2

Процедура информирования туриста о предоставляемых туристских услугах

- Процедура информирования туриста о предоставляемых услугах ведется на основании телефонных переговоров, факсов, через электронную почту и непосредственно с туристом.
- Данной процедурой занимается специалист, который при разговоре с туристом предлагает, тур маршруты информируя, их об условиях размещения, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания, о традициях данной страны, её климатических условиях, визовых и валютных правил, необходимости вакцинации и др.
- После выбора маршрута и согласования программы пребывания туриста, информация отправляется партнеру для согласования с ним программы тура.
- После согласования с партнером оформляются все необходимые документы.
- Все документы регистрируются и направляются в соответствующие организации.
- Каждая программа тщательно изучается, анализируются реальные возможности по вопросу представления качественных услуг.
- Вся эта информация предоставляется конкретно потребителям, поэтому различий между требованиями потребителя и возможностями общества не возникает.

ИНСТРУКТАЖ ПО БОРЬБЕ С ТОРГОВЛЕЙ ЛЮДЬМИ

«Рынок»/Торговли людьми и потребность в нем растет в мире изо дня в день. Поэтому преступные структуры находятся в поисках различных путей продолжения этой незаконной деятельности.

Лица, занимающиеся торговлей людьми, в целях сокрытия своих «происков», стремятся по мере возможности держать лиц, становящихся жертвами этой торговли, в стороне от всеобщего внимания. Для это они стараются, прежде всего, вывезти людей за границу незаконными путями, подделать их паспорта и личные документы. Торговцы людьми, в целях удержания под контролем своих жертв и получения от них как можно большей выгоды, незаконно завладевают документам, подтверждающими их личность (паспорта, миграционные карточки и т.п.), и препятствуют им в свободном передвижении на территории зарубежного государства и обращении в соответствующие представительства государства, под защитой которого они находятся.

В результате такие лица лишаются возможности защищать свои права.

Во избежание возможности стать жертвой торговли людьми вы должны соблюдать следующие рекомендации:

- Никому не следует доверять свой паспорт. Документы, удостоверяющие личность, всегда должны находиться только при себе (если их попросят для регистрации, оформления на работу и т.п., пусть эти услуги будут осуществляться в личном присутствии)
- Если человек собирается работать или учиться за рубежом, следует позаботиться о том, чтобы контракт был подписан на понятном языке. При этом в контакте должны быть четко прописаны место, время и условия будущей работы или учебы(перед подписанием нужно внимательно прочитать контракт, не подписывать его сразу, лучше проконсультироваться с юристом; так же рекомендуется собрать более подробную информации об агентстве, оформляющим поездку).
- Перед отъездом следует оставить дома родным, близким и друзьям подробную информацию о месте своего предполагаемого пребывания за границей с указанием адреса, телефонов, реквизитов работы/работодателя (учебного заведения), копию своего паспорта, фотографии. И адреса иностранных друзей (желательно оставить также полную информацию об агенстве, оформляющем ваш выезд за границу, о лицах (рекламе), рекомендовавших его вам, а при приезде в страну сразу же позвонить своим родным и близким и оставить контактный телефон, фактический адрес проживания).
- Перед выездом за границу необходимо выяснить номера телефонов посольств и консульских служб своей страны в государстве, куда намерены ехать. Если

оказались в затруднительном положении или вам кто-то угрожает, незамедлительно обращайтесь к представителям своей страны, которые окажут вам необходимую помощь.

- В зарубежных странах активно работают неправительственные организации и службы, предоставляющие помощь лицам, оказавшимся в затруднительном положении. Всегда можно рассчитывать на их помощь. Информацию об этих организациях можно разыскать через Интернет или обратившись в НПО, функционирующие в своем городе. Подробную информацию можно получить на сайте Международной организации по миграции.

- Срок пребывания на территории иностранного государства ограничен межгосударственными соглашениями о безвизовом режиме или указ'ан в вашей визе. Нарушение этого срока или визового режима делает затруднительным или даже невозможным следующий выезд за границу. Не нужно забывать, что хотя бы элементарное знание иностранного языка значительно облегчит пребывание за границей и выручит в трудную минуту.

План действия персонала при чрезвычайных ситуациях на маршруте

Общество информирует туристов о реализуемых туристских услугах в соответствии с требованиями, установленными действующей нормативной документацией об основных характеристиках этих услуг, условиях обслуживания.

В случае возникновения чрезвычайной ситуации во время оказания туристических услуг, т.е. во время маршрута, сопровождающий группы действует согласно, сложившейся обстановки и в соответствии с требованиями к безопасности обслуживания туристов.

Каждый сопровождающий группы должен иметь при себе аптечку для оказания первой медицинской помощи. Если произошел несчастный случай, сопровождающий группы должен оказать первую медицинскую помощь и сообщить в ближайший медицинский пункт и обеспечить его транспортировку.

Сопровождающий группы должен проинформировать о случившемся туристское предприятие. Руководитель предприятия несет ответственность за подготовленность персонала к действиям в чрезвычайных ситуациях и дальнейшие последствия.

При возникновении серьезных чрезвычайных ситуациях сопровождающий группы должен сообщить предприятию, а предприятие в свою очередь, поставить в известность местные органы управления и спасательные службы.

Инструктаж по безопасности туристов (ультрафиолетовое и биологическое воздействие)

Биологическое воздействие (шеи. насекомые, ядовитые растения)

Прежде всего, где существует опасность нахождения змей, нужно носить прочную «высокую» обувь. Следует быть особенно внимательным в густой траве, заросших ямах, не ступать туда, предварительно не убедившись, что змей там нет. Помните: «шея не нападает» первой. Укус ядовитой змеи это акт самообороны. Поэтому категорически запрещается ходить босиком. При ходьбе по густой траве следует раздвигать ее перед собой палкой. Распознавание укуса змеи не представляет особых затруднений - одна или две точечные рапы, нарастающий отек вокруг укуса змеи, боль в месте укуса змеи, лихорадка, сильная тошнота, рвота, мышечная слабость, сонливость, холодный пот, затрудненное дыхание.

Успех лечения отравлений змеиным ядом во многом зависит от сроков оказания первой помощи - уложить пострадавшего и не позволять ему двигаться, начать отсасывать яд из ранки с кратковременным наложением жгута, дать обильное питье. к конечностям приложить грелки, обеспечить пострадавшему покой, ввести новокаиновую блокаду (по Вишневскому) с 0,1 % раствором адреналина, при необходимости доставить пострадавшего в ближайшую больницу для введения противозмеиной сыворотки.

Насекомые нападают на человека при приближении человека к их гнездам, либо самки пьют кровь для продолжения рода. Человек может вынести более 500 укусов насекомых, но у людей с повышенной чувствительностью организма даже один укус может вызвать смерть. Поэтому избегайте их гнезд, но если Вы были атакованы ими. нырните в густой кустарник. Ветки, согнутые вамп, возвращаясь на свое исходное место, отгонят их. Первые признаки - после укуса появляется покраснение и отек в месте укуса, местное повышение температуры тела, при множественных укусах - недомогание, головокружение, головная боль, тошнота, озноб, и повышение температуры тела, опасны укусы в области лица развивается отек лицевых тканей, возможны токсические проявления и симптомы аллергии, при укусе скорпиона отмечается сонливость, потеря сознания, слюнотечение, повышение температуры. Первая помощь - удалить жало насекомого из ранки, приложить ватку с нашатырным спиртом, разведенным водой 1:5, положить пузырь со льдом на место укуса, дать пострадавшему таблетку супрастина или димедрола, при угнетении дыхания необходимо искусственное дыхание.

Нередко происходит отравление растениями, содержащими одно или несколько токсических веществ. Степень токсичности, количественное содержание яда в растении зависит от времени года, периода цветения, географического положения. Отравление ядовитыми растениями обычно происходит в весенне-летне-осенний период, то есть от появления зеленой кроны до созревания плодов. Во избежание отравления, аллергии, ожогов и порезов категорически запрещается пробовать, дотрагиваться, нюхать, срывать незнакомые растения. Первые признаки отравления - покраснение, зуд, опухоль, волдыри, сухость кожи и слизистой. расширение зрачков, иногда бывает бред и галлюцинация. Первая помощь - при ожоге наложить на рану салфетку, смоченную холодной водой, при необходимости госпитализировать, при порезе промыть и обработать рану, при аллергии дать пострадавшему таблетку супрастина или димедрола.

Ультрафиолетовое воздействие (солнечный или тепловой удар)

Тепловой или солнечный удар нередок в летний период или в странах с жарким и сухим климатом. Поэтому очень важно учитывать особенности климата страны пребывания. Для этого туристы должны подобрать соответствующую одежду и обувь. Иметь солнцезащитные

зонтики и очки, легкие широкополые шляпы и панамы. Не рекомендуется длительное нахождение под прямыми солнечными лучами.

Болезненное состояние организма, остро развивающееся и обусловленное перегреванием организма в результате длительного воздействия высокой температуры внешней среды, называется тепловым ударом. Солнечный же удар возникает при непосредственном воздействии прямых солнечных лучей на голову человека, вызывающих перегрев головного мозга. Симптомы этих заболеваний очень схожи. Первые признаки - усталость, головная боль, головокружение, слабость, шум в ушах, потемнение в глазах, отдышка, сердцебиение, иногда рвота. Симптомы этой стадии при оказании первой помощи обратимы и дальше не развиваются. Первая помощь - остановить движение группы, прекратить воздействие факторов, приведших к солнечному или тепловому удару, перевести в прохладное место и снять одежду, уложить, несколько приподняв голову, создать покой, постепенно охлаждать голову и область сердца прикладыванием компрессов, и обливанием холодной водой, необходимо обильно поить прохладными напитками, если пострадавший потерял сознание дать понюхать ватку, смоченную нашатырным спиртом, при нарушении дыхания сделать искусственное дыхание, в случае если состояние больного не улучшилось, то его следует немедленно госпитализировать.