

## **Стандартная форма предоставления информации по договорам о пакетном туре**

Комбинация предоставляемых Вам туристских услуг – это пакетный тур в значении статей 1592–1617 [Гражданского кодекса](#).

Таким образом, Вы получаете все права, предусмотренные законодательством, которые применяются к пакетным услугам.

Общество JOIN UP NISTRU S.R.L., IDNO 1025600015075, MD-2009, Chişinău, str. A. Bernardazzi 97, of. 2, несет полную ответственность за надлежащее выполнение пакетного тура в целом.

Основные права согласно статьям 1592–1617 [Гражданского кодекса](#)

- Туристы получают всю существенную информацию о пакетном туре до заключения договора о пакетном туре.
- Всегда существует по меньшей мере один профессионал, который несет ответственность за надлежащее выполнение всех туристских услуг, включенных в договор.
- Туристам сообщается номер телефона для экстренной связи или данные о контактном пункте, в котором они могут связаться с организатором или посредником пакетного тура.
- Туристы могут передать пакетный тур другому лицу после надлежащего уведомления и, при необходимости, оплаты дополнительных расходов.
- Цена пакетного тура может быть увеличена только в связи с увеличением специальных расходов (например, стоимости топлива), а также если это прямо предусмотрено в договоре, но в любом случае не позднее 20 дней до начала реализации пакетного тура. Если увеличение цены составляет более восьми процентов стоимости пакетного тура, турист может заявить о расторжении договора. Если организатор оставляет за собой право увеличения цены, турист имеет право на скидку при снижении соответствующих цен.
- Туристы могут заявить о расторжении договора без уплаты комиссионных за расторжение и могут получить полное возмещение любых платежей, если какой-либо из существенных элементов пакетного тура, кроме цены, значительно изменился. Если до начала реализации пакетного тура ответственный за пакетный тур профессионал отменяет его, туристы имеют право на возврат оплаты и, по обстоятельствам, на возмещение.
- Туристы могут заявить о расторжении договора без уплаты комиссионных за расторжение до начала реализации пакетного тура при исключительных обстоятельствах, например, в случае серьезных проблем безопасности в пункте назначения, которые могут повлиять на оказание пакетных услуг.
- Кроме того, туристы могут в любое время до начала реализации пакетного тура расторгнуть договор при условии уплаты соразмерных и обоснованных комиссионных за расторжение.
- Если после начала реализации пакетного тура важные элементы пакетного тура не могут быть выполнены так, как было оговорено, туристу должны быть предложены подходящие альтернативные услуги без каких-либо дополнительных затрат. Туристы могут заявить о расторжении договора без уплаты комиссионных за расторжение, если услуги не выполнены в соответствии с договором и это существенно влияет на реализацию пакетного тура, а организатор не устраняет проблему.
- Туристы также имеют право на скидку и/или выплату компенсации за нанесенный ущерб, если туристские услуги не выполнены или выполнены ненадлежащим образом.
- Организатор должен оказать помощь туристу, находящемуся в сложной ситуации.
- Если организатор или посредник пакетного тура становится несостоятельным, платежи подлежат возвращению. Если организатор или, по обстоятельствам, посредник предоставления пакетного тура становится несостоятельным после начала исполнения пакетного тура, а транспорт включен в пакетный тур, возвращение туристов на родину гарантируется. Веб-страница, на которой доступен текст статей 1592–1617 Гражданского Кодекса: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=112573&lang=ru](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=112573&lang=ru)

**Я заявляю, что до заключения договора на оказание услуг по организации пакетных туристических поездок Агент предоставил мне настоящую преддоговорную информацию, которую я прочитал, понял и принимаю.**

Подпись Туриста \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

**ДОГОВОР О ПАКЕТНОМ ТУРЕ**  
№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

**I. СТОРОНЫ ДОГОВОРА**

**1.1.** Настоящий Договор о пакетном туре заключен между \_\_\_\_\_ SRL, IDNO \_\_\_\_\_, именуемое далее «Агент», который действует от имени Организатора, с одной стороны, и \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ рождения, Паспорт номер \_\_\_\_\_, фискальный код (IDNP) \_\_\_\_\_, именуемый далее «Турист», с другой стороны

*Если группа состоит из нескольких путешественников, укажите их данные в одну строку (фамилия, имя, дата рождения, номер паспорта, IDNP):*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**1.2.** Агент, Турист(ы), и Организатор именуется далее «Стороны», если иное не вытекает из контекста.

**1.3.** В случаях, когда Пакетный тур продается на группу из 2-х и более туристов, они будут именуемы далее «Турист». Настоящий договор имеет полную юридическую силу для всех туристов, которые приобрели Пакетный тур, даже если он подписан только одним из членов туристической группы.

**II. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА И ХАРАКТЕРИСТИКИ ПАКЕТА**

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

**2.2.** В рамках настоящего Договора Агент продает от имени Организатора, а Турист приобретает пакетный тур (далее именуемый «Пакетный тур»), со следующими услугами и характеристиками:

**2.2.1.** Страна пребывания: \_\_\_\_\_

**2.2.2.** Дата выезда (Дата начала тура): \_\_\_\_\_

**2.2.3.** Дата возвращения (Дата окончание тура): \_\_\_\_\_

**2.2.4.** Место размещения: \_\_\_\_\_

**2.2.5.** Тип размещения: \_\_\_\_\_

**2.2.6.** Количество ночей проживания: \_\_\_\_\_

**2.2.7.** Тип питания: \_\_\_\_\_

**2.2.8.** Check-in: \_\_\_\_\_, время 14:00-15:00

**2.2.9.** Check-out: \_\_\_\_\_, время 11:00-12:00

**2.2.10.** Транспорт: Авиабилет туда и обратно \_\_\_\_\_ – \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

**2.2.11.** Рейс туда: \_\_\_\_\_, время \_\_\_\_\_ \*время вылета может быть изменено

**2.2.12.** Обратный авиарейс: \_\_\_\_\_, время \_\_\_\_\_ \*время вылета может быть изменено

**2.2.13.** Медицинская страховка: \_\_\_\_\_

**2.2.14.** Трансфер аэропорт-отель-аэропорт: \_\_\_\_\_

**2.2.15.** Другие услуги, входящие в пакет: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**2.2.16.** Особые требования Путешественника, согласованные Сторонами:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**2.3.** Характеристики туристического пакета представляются и разъясняются Туристу Агентом. В случае расхождений между сообщениями Агента и официальной информацией, опубликованной Организатором (в каталогах, буклетах, на веб-странице или в предложениях, являющихся неотъемлемой частью настоящего Договора), приоритет имеет информация Организатора. Организатор не несёт ответственности за возможные ошибочные или неполные сообщения Агента, в той степени, в которой такие сообщения отклоняются от официальной информации, предоставленной Организатором.

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

**2.5.** Пакетный тур, предусмотренный настоящим Договором, не включает:

- а) Иные туристические услуги, не указанные прямо в пункте 2.2 настоящего Договора.
- б) Услуги, заказанные индивидуально Туристом, даже если они заказаны у партнеров или представителей Организатора, независимо от места и времени их заказа.
- в) Период времени между моментом приземления/прибытия в пункт назначения и моментом размещения.
- г) Период времени между моментом выселения и моментом вылета обратного рейса/отправления из пункта назначения.

**2.6.** Турист информирован что организатором пакетного тура является «JOIN UP NISTRU» SRL, IDNO 1025600015075, именуемое в этом Договоре «Организатор».

### **III. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА**

**3.1.** Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания Туристом, однако считается заключённым под отлагательным условием одобрения заявки на бронирование Организатором.

**3.2.** Подписание настоящего Договора Туристом представляет собой акцепт оферты Организатора, однако бронирование соответствующего туристического пакета не считается окончательно подтверждённым до получения прямого подтверждения от Организатора.

**3.3.** Организатор рассматривает заявку на бронирование и направляет Агенту:

- а) подтверждение бронирования; или
- б) уведомление о невозможности одобрения бронирования.

**3.4.** С момента подтверждения бронирования Организатором отлагательное условие считается выполненным, и Договор начинает действовать в полном объёме.

### **IV. ЦЕНА И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ**

**4.1.** Стоимость Пакетного тура составляет \_\_\_\_\_.

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

**4.3.** В отступление от пункта 4.2, условия оплаты могут различаться в зависимости от типа Пакетного тура или типа Предложения. Эти особые условия доводятся до сведения Туриста и публикуются на сайте Организатора, являясь неотъемлемой частью настоящего Договора. В зависимости от Предложения, Пакетного тура, периода приобретения Пакетного тура, направления и/или сезона, а также типа приобретенного Пакетного тура, могут быть установлены особые условия оплаты, включая помимо прочего раннее бронирование, горящие туры, динамические и невозвратные туры или аналогичные, которые предоставляются по акциям или скидкам, действующим в определенный период и/или в соответствии с определенными условиями, и доводятся до сведения Туриста до заключения Договора.

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

**4.6.** Стоимость Пакетного тура должна быть перечислена на банковский счет, указанный в счете выданным Агентом, либо внесена в кассу Агента, в молдавских леях, в соответствии с коммерческим курсом Организатора на день оплаты, указанным на сайте Организатора. Этот курс формируется из официального курса Национального банка Молдовы и маржи Организатора на случай валютного риска.

**4.7.** Общая стоимость Договора включает все сборы, комиссии, тарифы и любые другие расходы, за исключением расходов указанных в п. 4.8, а также расходов, которые невозможно обоснованно рассчитать до заключения Договора. Такие дополнительные расходы включают, помимо прочего, комиссию за расторжение, размер которой определяется в соответствующих случаях на основании положений настоящего Договора и действующего законодательства.

**4.7.1.** Турист заявляет, что он понимает и соглашается с тем, что Цена пакета может включать в себя не только стоимость, причитающуюся Организатору, но и стоимость, причитающуюся Агенту. В случаях, когда в соответствии с применимым законодательством Турист имеет право на компенсацию или возмещение, такие выплаты осуществляются в полном объеме за счет Организатора (в пределах его части из Цены) и Агента (в пределах его части из Цены).

**4.8.** Стоимость Пакета не включает стоимость дополнительных экскурсий, курортного сбора, санитарного сбора, других туристических сборов и/или иных сборов, взимаемых местными органами власти/административными единицами страны назначения/ органами пограничного контроля и органами, осуществляющими перевозку на пароме и т. д.

**4.9.** Стоимость Пакета может быть изменена в любое время после его заключения, в том смысле, что цены могут быть увеличены, при условии, что Турист будет уведомлен об увеличении цены не позднее чем за 20 дней до начала поездки, как следствие изменений, связанных, по мимо прочего, с одним из следующих аспектов:

- а) стоимость пассажирских перевозок, обусловленная стоимостью топлива или других источников энергии;
- б) размер сборов или комиссий, применимых к туристским услугам, включенным в договор, взимаемых третьими сторонами, не участвующими напрямую в реализации Пакетного тура, включая туристические сборы, плату за посадку или сборы за посадку и высадку в портах и аэропортах;

**4.10.** За каждый день просрочки оплаты Пакетного тура может быть начислена неустойка в размере 0,5% от суммы задолженности за каждый день просрочки.

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

**4.12.** Все платежи, связанные с настоящим Договором, включая неустойку или комиссию за расторжение, причитающиеся Организатору, будут производиться Туристом через Агента, если иное не установлено Организатором.

## **V. ЗАЯВЛЕНИЯ ТУРИСТА**

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

**5.2.** Заключая настоящий Договор, Турист выражает свое согласие на обработку персональных данных Агентом, Организатором и поставщикам туристических услуг, в целях исполнения настоящего Договора.

**5.3.** Заключая настоящий Договор, Турист заявляет, что он ознакомился, понял и принял к сведению общую информацию о требованиях, связанных с паспортами и визами, а также о санитарно-эпидемиологических правилами страны назначения.

## **VI. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ОРГАНИЗАТОРА И АГЕНТА**

**6.1.** Агент обязан четко и в полном объеме ознакомить Туриста с преддоговорной информацией, содержанием договора о пакетном туре, основными характеристиками туристских услуг и прочими элементами, предусмотренными законом. Выполнение этих обязательств Агентом считаются как выполнение соответствующих законных обязанностей самим Организатором.

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

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

а) предоставления соответствующей информации о медицинских услугах, местных органах власти и консульской помощи;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

б) когда невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств, принятых по настоящему Договору, происходит по вине третьей стороны, не связанной с предоставлением туристских услуг, включенных в Пакетный тур, и/или является непредвиденным или неизбежным, включая, помимо прочего, задержки или переносы любого рода, вызванные выполнением формальностей, требуемых представителями стран назначения или транзита, такими как задержка в выдаче визы и/или других документов, требуемых местными властями страны назначения и/или транзита, таможенные и пограничные формальности, потеря транспортных связей и т. д.;

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

**6.11.** В случае Пакетных туров, включающих услуги авиаперевозки (в том числе чартерные), изменение времени вылета или типа воздушного судна, а также отмена рейса (с заменой на альтернативный рейс) не являются недостатком Пакетного тура, за исключением случаев, когда такие изменения существенно влияют на другие услуги, включенные в Пакетный тур (на пример, существенно уменьшают продолжительность проживания).

**6.11.1.** В случае, если такие изменения не влияют существенно на другие услуги, включенные в Пакетный тур, Организатор не несет ответственности, а Турист имеет право обратиться с соответствующими требованиями непосредственно к авиакомпании, с учетом специальных правовых норм, применимых к компенсациям за задержку или отмену рейсов, а также положений ст. 1610 Гражданского кодекса.

**6.11.2.** В той мере, в какой внесённые изменения существенно затрагивают услугу, включённую в Пакет, Турист имеет право на соразмерное снижение цены, соответствующее затронутой услуге, определяемое Организатором с учётом стоимости данной услуги и периода, в течение которого она не могла быть оказана надлежащим образом. Определение размера снижения цены осуществляется объективно, в соответствии с положениями законодательства, применимого к пакетам туристических услуг. Во избежание сомнений Путешественник одновременно сохраняет все права перед авиаперевозчиком, предусмотренные специальным законодательством о воздушных перевозках, включая права на компенсацию и (или) оказание помощи, подлежащие предоставлению авиаперевозчиком в случае задержки или отмены рейсов.

**6.12.** Организатор не несет ответственности за ущерб, причиненный Туристу в результате утери багажа и других обстоятельств, ответственность за которые несет исключительно авиаперевозчик в соответствии с действующими нормативными актами.

**6.13.** Ограничение ответственности Организатора по данному Договору понимаются и как ограничение ответственности Агента, если иное не предусматривает закон.

## **VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ТУРИСТА**

**7.1.** Турист должен быть четко и в полном объеме ознакомлен с преддоговорной информацией, содержанием договора о пакетном туре, основными характеристиками туристских услуг и других элементах, предусмотренных законом. Цена, содержание и/или основные характеристики Пакета могут быть также описаны в буклетах, брошюрах, детализированных программах и/или на сайте Организатора и т. п., при этом все указанные материалы являются неотъемлемыми частями настоящего Договора.

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

**7.3.** Турист вправе в преддоговорный период довести до сведения Агента особые пожелания/требования, которые, в случае их явного принятия Организатором, должны быть включены в Договор. Никакие особые пожелания Туриста не считаются сообщенными и/или принятыми, если они, совокупно: (i) не одобрены Организатором, и (ii) не включены в Договор.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**7.11.** Турист несет полную ответственность за достоверность и полноту всей информации, предоставляемой в процессе бронирования, включая персональные данные и паспортную информацию. Организатор не принимает на себя никакой ответственности за возможные ошибки или упущения, которые могут привести к невозможности воспользоваться Пакетом. Организатор вправе по своему усмотрению запросить предоставление паспортных данных или иных персональных документов после заключения Договора. Турист обязан предоставить такие сведения, при этом отказ от их предоставления может повлечь невозможность оформления ваучеров, билетов или иных документов, необходимых для оказания услуг по Пакету.

**7.11.1.** Организатор не несет ответственности за любые обращения, поступившие после подачи документов и подтверждения Пакетного тура, в отношении правильности данных и информации, сообщенных Туристом, и никакие изменения, отказ и/или отмена не принимаются, за исключением случаев, предусмотренных условиями Договора.

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

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

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

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

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

**7.17.** Турист заявляет, что он осведомлен и согласен с тем, что, согласно международным правилам проживания в отелях, заселение (check-in) обычно производится в 14:00-15:00, а выселение (check-out) – в 11:00-12:00. В связи с этим Турист заявляет, что он проинформирован и согласен с тем, что Пакетный тур не предполагает каких-либо услуг или обязательств со стороны Организатора в отношении возможных временных промежутков между временем приземления и временем заселения, а также между временем выселения и временем вылета обратного рейса.

**7.17.1.** Изменение времени рейса туда и/или обратно, не оказывающее существенного влияния на время заселения и выселения, не будет считаться недостатком Пакетного тура, независимо от того, предусматривало ли первоначальное расписание рейсов более длительное пребывание Туриста в стране назначения.

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

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

**7.20.** Турист обязан уплатить Организатору\Агенту пенью в размере трехкратной стоимости Пакетного тура в случае умышленных действий, направленных на дискредитацию или клевету в отношении Организатора\Агента. Помимо штрафа, Организатор\Агент вправе в таких случаях потребовать возмещения причиненного ущерба.

## **VIII. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В ДОГОВОР**

**8.1.** До начала тура Организатор вправе в одностороннем порядке вносить изменения в положения Договора, если такие изменения незначительны, и Турист был уведомлен об этом. К незначительным изменениям относится, помимо прочего, изменение времени вылета, не оказывающее существенного влияния на продолжительность проживания (с учетом времени заселения и выселения), изменение типа воздушного судна, изменение авиаперевозчика, изменение номера комнаты, этажа, блока (при сохранении категории номера и объекта размещения) и т. д.

**8.2.** В случае существенных изменений некоторых положений Договора Организатор обязан уведомить Туриста через Агента в разумные сроки, чтобы Турист мог принять решение о Пакетного тура. Организатор может предложить альтернативный Пакетный тур, по возможности, равнозначного или более высокого качества. У Туриста есть 24 часа с момента получения уведомления, чтобы сообщить Организатору и/или Агенту о своем решении.

**8.3.** Если существенное изменение происходит после начала реализации Пакетного тура, Организатор обязан уведомить Туриста через Агента в кратчайшие сроки с момента получения информации Организатором. У Туриста есть 12 часов с момента получения информации, чтобы сообщить Организатору и/или Агенту о своем решении.

**8.4.** В случае отсутствия реакции Туриста в течение вышеуказанного в п. 8.2. и 8.3. срока, считается, что он согласился на изменения, предложенные Организатором, и не может претендовать на какой-либо возврат/компенсацию/скидку/возмещение.

**8.5.** В случае увеличения стоимости Пакетного тура не более чем на 8% от общей цены, обусловленного изменениями, связанными со стоимостью пассажирских перевозок, обусловленной стоимостью топлива или других источников энергии; размером сборов или комиссий, применимых к туристским услугам, включенным в Пакетный тур, взимаемых третьими сторонами, непосредственно не участвующими в реализации Пакетного тура, включая туристические сборы, плату за посадку или сборы за посадку или высадку в портах и аэропортах (тарифы на аэропортовые услуги и услуги воздушной навигации); или валютным курсом – Турист обязан оплатить возникшую разницу в стоимости в течение не более 48 часов с момента получения уведомления/счета, а в случае отсутствия оплаты в указанный срок, отсутствие реакции со стороны Туриста будет истолковано как отказ Туриста от Договора, и, как следствие, Договор считается расторгнутым, при этом Организатор имеет право отменить бронирования, сделанные от имени Туриста/соответствующий Пакетный тур, удержав при этом комиссию за расторжение, предусмотренную в настоящем Договоре.

**8.6.** В случае, если стоимость Пакетного тура увеличится более чем на 8%, Турист может в течение 24 часов с момента получения уведомления/счета -

либо (i) согласится на предложенное изменение,

либо (ii) расторгнуть Договор без уплаты какого-либо комиссионного сбора за расторжение. В случае несогласия с предлагаемым изменением в соответствии с настоящим пунктом Турист может согласиться на другой (альтернативный) Пакетный тур, который может быть предложен Организатором, по возможности, равнозначного или более высокого качества. В случае, если Турист не согласен с изменением стоимости более чем на 8% и не согласен на другой (альтернативный) Пакетный тур, Организатор возместит все суммы, уплаченные Туристом, без необоснованных задержек и, в любом случае, не позднее чем через 14 дней с даты расторжения Договора.

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

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

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

**8.10.** В случае, если Турист без обоснованной причины требует смены отеля, изменения структуры номеров, периода проживания или любых других услуг, это может приравниваться к расторжению договора с удержанием комиссии за расторжение, предусмотренной в настоящем Договоре, и к заключению нового договора.

**8.11.** В случае, если Турист, находясь в пункте назначения, решит сменить первоначально выбранный и оплаченный объект размещения/отель без предварительного согласия Организатора, или, в случае заявления о наличии недостатков, — без уведомления Организатора и без предоставления ему возможности и разумного срока для их устранения, это равносильно одностороннему расторжению/аннулированию Договора.

## **IX. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА. КОМИССИЯ ЗА РАСТОРЖЕНИЕ**

**9.1.** Настоящий Договор действует до Даты окончания тура.

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

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

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

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

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

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

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

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

и) 100% от фактических понесенных Организатором затрат - в случае, если авиабилеты и/или услуги проживания забронированы или оформлены по специальному (невозвратному) тарифу, средства за указанные услуги возврату не подлежат, независимо от срока расторжения Договора.

**9.2.1.** Плата за расторжение договора будет выплачиваться в размере, указанном выше, или, если фактически причитающиеся поставщикам и не подлежащие возмещению на дату расторжения расходы выше, то в последнем случае – в сумме, на которую Организатор должен по запросу предоставить обоснование (в любом случае, не более 100%).

**9.3.** Вышеуказанная комиссия за расторжение причитается Организатору. Агент вправе получать, от имени Организатора, оплату соответствующих комиссии.

**9.4.** В отступление от вышеуказанных положений Турист вправе расторгнуть Договор до Даты отъезда, без применения стандартной комиссии за расторжение (или по другим ставкам), в случае если так предусматривают особые условия бронирования опубликованы на сайте Организатора, которые являются неотъемлемой частью настоящего Договора, а также в случае непредвиденных и чрезвычайных обстоятельств, возникающих в пункте назначения или в непосредственной близости от него и существенно влияющих на реализацию Пакетного тура или перевозку пассажиров до пункта назначения. В таких случаях Турист имеет право на полное возмещение стоимости Пакетного тура, но не имеет права на какую-либо дополнительную компенсацию.

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

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

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

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

**9.6.** Если Турист заявил о расторжении договора по причине наличия недостатков, Организатор удерживает стоимость туристических услуг, которые уже были оказаны, а также тех услуг, которые подлежат оказанию для завершения поездки.

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

а) расторжение/аннулирование является следствием недостижения минимального количества человек, указанного в Договоре для соответствующего Пакетного тура (если применимо), и Организатор уведомил Туриста через Агента о расторжении Договора в соответствии с положениями настоящего Договора, следующим образом:

(i) за 20 дней до Даты отъезда, в случае Пакетных туров, включающих поездки, продолжительностью более 6 дней;

(ii) за 7 дней до Даты отъезда, если продолжительность поездки составляет от 2 до 6 дней;

(iii) за 48 часов до Даты отъезда, если продолжительность поездки составляет менее 2 дней;

б) Организатор не может выполнить договорные обязательства вследствие непредвиденных и чрезвычайных обстоятельств.

## **Х. ЖАЛОБЫ**

**10.1.** Для придания действительности всем уведомлениям в связи с настоящим Договором, запросам на внесение изменений или заявлениям о расторжении (прекращении) Договора, они должны быть подписаны Туристом в предписанном законом порядке и отправлены в письменной форме на адрес или по электронной почте Агента или Организатора. Организатор\Агент не обязан отвечать на анонимные или неподписанные жалобы, а также на жалобы, отправленные по неверному адресу.

**10.2.** Стороны называют следующие адреса, электронные почты и телефоны для коммуникации в связи с настоящим Договором:

**Для Организатора -**

”JOIN UP NISTRU” S.R.L., Адрес: MD-2009, str. Alessandro Bernardazzi nr. 97, of. 2, Chişinău, Republica Moldova, email: [info@joinup.md](mailto:info@joinup.md) , Tel: +37322902030

**Для Агента -**

---

---

**Для Туриста -**

---

---

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

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

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

**10.6.** Если Турист требует устранения недостатков, Организатор обязан их устранить. Организатор может отказать в устранении, если недостатки отсутствуют или незначительны, если устранение невозможно, или если оно влечет за собой несоразмерные расходы, с учетом масштаба недостатка и стоимости затронутых туристских услуг.

**10.7.** Турист может самостоятельно устранить предполагаемый недостаток только по истечении разумного срока, установленного для Организатора. Срок устранения недостатка должен быть сообщен Организатору в порядке,

предусмотренном настоящим Договором, одновременно с подачей жалобы. Любое одностороннее устранение недостатка, осуществленное при нарушении обязательства предоставить Организатору разумный срок для устранения, производится исключительно за счет Туриста, который не имеет права требовать в таких случаях возмещения необходимых расходов или иной компенсации.

**10.8.** Если Организатор не устраняет недостаток в случаях, когда устранение невозможно, или если оно влечет за собой несоразмерные расходы, или если недостаток затрагивает значительную часть туристских услуг, Организатор обязан предоставить, без дополнительных затрат для Туриста, альтернативные услуги, подходящие для продолжения реализации Пакетного тура, по возможности эквивалентные или более высокого качества, чем указанные в Договоре. В случае, если предложенные альтернативные услуги приводят к снижению качества Пакетного тура по сравнению с тем, что указано в Договоре, Организатор обязан предоставить Туристу соответствующую скидку, равную разнице между стоимостью Пакетного тура без недостатков на момент заключения Договора и стоимостью Пакетного тура с соответствующим недостатком на тот же момент.

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

## **XI. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

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

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

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

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

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

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

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

### **ПОДПИСИ:**

Агент: \_\_\_\_\_ **SRL, IDNO** \_\_\_\_\_ который действует от имени Организатора.

Имя, Фамилия \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

### **Банковские реквизиты Агента:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### **ТУРИСТ:**

Имя, Фамилия \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_