

1. Общие положения.

1.1. Настоящие общие условия оказания туристических услуг применяются к услугам, предоставляемым Travelbroker OÜ, регистрационный код 16500638, адрес Paasiku tn 4-238, 13916 Tallinn, Harju maakond, Tallinn, электронная почта info@travelbroker.ee, веб-сайт www.travelbroker.ee (далее: Travelbroker).

1.2. Travelbroker OÜ действует в качестве уполномоченного агента по продаже туристических услуг, предлагая широкий спектр услуг различных туроператоров, транспортных компаний, отелей и страховых компаний. Каждый поставщик услуг устанавливает различные условия оплаты бронирования, а также изменения и отмены бронирования, поэтому важно, чтобы Клиент внимательно ознакомился с условиями договора конкретного поставщика услуг.

2. Защита персональных данных.

2.1. Размещая заказ, лицо дает согласие Travelbroker OÜ на сбор и обработку своих персональных данных (за исключением специальных категорий персональных данных) с целью установления клиентских отношений, предложения, продажи и оказания туристических услуг, а также заключения, исполнения, изменения и расторжения договоров. Клиент соглашается, что передача персональных данных третьим лицам, включая поставщиков услуг и/или лиц, связанных с оказанием туристических услуг, разрешена при соблюдении требований закона о защите персональных данных и Общего регламента ЕС по защите данных.

2.2. Клиент осведомлен о своих правах в любое время получать информацию о собранных о нем персональных данных и целях их использования, информацию о лицах, которым данные были переданы, а также имеет право требовать исправления неточных данных и прекращения обработки и удаления данных, если это соответствует действующему законодательству.

3. Продажа туристических услуг.

3.1. При покупке туристических услуг Клиент заключает договор с конкретным поставщиком услуг, например, договор на пакетный тур с туроператором. Travelbroker OÜ не несет ответственности за условия бронирования, продажи или отмены, установленные туроператорами или поставщиками услуг. Информация, представленная в рекламных материалах, предоставляется туроператором или поставщиком услуг и отражает их представление о соответствующей услуге.

3.2. Travelbroker представляет Клиенту различные предложения и варианты поездок. Наличие мест и цены могут быстро изменяться, поэтому Travelbroker рекомендует Клиенту сделать заказ как можно скорее и внести предоплату, чтобы гарантировать заключение договора на туристическую услугу на желаемых условиях.

3.3. Перед размещением заказа Travelbroker просит Клиента внимательно ознакомиться с условиями выбранного поставщика услуг. Клиент также обязан информировать Travelbroker обо всех особых потребностях или важных обстоятельствах, которые могут повлиять на оказание туристической услуги, чтобы обеспечить ее соответствие и наилучшее решение для Клиента.

3.4. Если Клиент размещает заказ и вносит предоплату, договор на туристическую услугу становится обязательным после подтверждения заказа поставщиком услуг или Travelbroker. В случае неисполнения Клиентом своих обязательств по оплате или нарушения других условий, Travelbroker имеет право отказаться от выполнения заказа или аннулировать подтверждение заказа в одностороннем порядке.

3.5. Если поставщик услуг не может выполнить заказ Клиента (например, если на желаемую дату больше нет мест или изменилась цена), договор не заключается. В этом случае Travelbroker уведомляет Клиента и возвращает уплаченную сумму или использует ее для альтернативного предложения в соответствии с пожеланиями Клиента.

3.6. Изменение или отмена заказа обычно ограничены и могут осуществляться за дополнительную плату, в зависимости от условий поставщика услуг. Заявление о желании изменить или отменить заказ должно быть подано в письменной форме, и Travelbroker разъяснит Клиенту перед подтверждением заказа условия изменения и отмены конкретной услуги.

3.7. Клиент обязан предоставить Travelbroker и поставщику услуг правильные и полные данные и нести ответственность за их точность. В случае ошибок при предоставлении данных со стороны Клиента, все связанные с этим расходы и убытки несет Клиент.

3.8. Подтверждение заказа и туристические документы направляются Клиенту по электронной почте. По желанию и за дополнительную плату документы могут быть отправлены по почте или курьером, но ответственность за отправку несет Клиент.

3.9. Клиент обязан сразу после получения подтверждения заказа проверить правильность предоставленных данных, включая имена, даты и другие детали. Все ошибки, которые Travelbroker сможет быстро исправить, будут, по возможности, устранены без дополнительных затрат. За последующие изменения может взиматься дополнительная плата.

3.10. В случае ошибок в подтверждении заказа, возникших из-за неверно предоставленных данных Клиентом, расходы, связанные с изменениями, несет Клиент. В этом случае Travelbroker по возможности выполнит необходимые изменения по просьбе Клиента, но все связанные с этим дополнительные расходы должен покрыть Клиент.

3.11. Оплачивая туристическую услугу, Клиент подтверждает свое согласие с условиями выбранной туристической услуги и общими условиями Travelbroker, а также подтверждает, что осознает и понимает, что заключает договор на туристические услуги непосредственно с поставщиком услуг.

4. Туристические документы, визы и требования к здоровью.

4.1. Клиент несет ответственность за наличие у него и сопровождающих его лиц (включая несовершеннолетних и подопечных) всех необходимых туристических документов (паспорт, удостоверение личности, виза, свидетельство о вакцинации), которые действительны как для страны назначения, так и для транзитных стран.

4.2. По запросу Клиента Travelbroker может предоставить общую информацию о туристических документах и визовых требованиях для страны назначения, но не несет ответственности за точность или актуальность этих требований, так как они могут измениться без предварительного уведомления. Клиент обязан перед поездкой убедиться, что все документы и требования актуальны.

4.3. Для граждан разных стран требования к туристическим документам и визам могут отличаться. Travelbroker может предоставить начальную информацию, но для получения точной и окончательной информации Клиент должен обратиться в соответствующее посольство или Министерство иностранных дел.

4.4. Страны назначения имеют право решать, разрешать ли лицу въезд в страну, даже если у него есть все необходимые документы. Travelbroker и поставщики услуг не несут ответственности за решения о допуске в страну.

4.5. Граждане Эстонии могут получить дополнительную информацию о туристических документах и условиях въезда на веб-сайте Министерства иностранных дел: <http://www.vm.ee>. Для въезда в ряд стран может потребоваться пройти курс вакцинации. Информацию о зонах риска инфекционных заболеваний и требованиях к вакцинации можно найти на веб-сайте Департамента здоровья: <http://www.terviseamet.ee/nakkushaigused/reisimine-ja-tervis.html>.

5. Общие условия страхового обслуживания.

5.1. Travelbroker рекомендует клиентам заключить договор туристического страхования при покупке туристических услуг. Туристическая страховка обеспечивает оперативное возмещение в случае прерывания поездки, отмены, потери багажа, а также при проблемах со здоровьем или несчастных случаях.

5.2. Рекомендуем внимательно ознакомиться с условиями договора страхования, установленными страховщиками, и проконсультироваться со страховой компанией, особенно если вы путешествуете в страны, в которые власти не рекомендуют ездить из-за различных опасностей, или если речь идет о беременности, занятиях экстремальными видами спорта и т. п. Если вы не хотите покупать страховку, вы берете на себя финансовую ответственность за все прямые и косвенные последствия событий, связанных с поездкой.

5.3. Туристические услуги, как правило, не включают страхование в состав услуги или ее стоимость, если это не указано отдельно и явно. Клиент не имеет права требовать от

Travelbroker или поставщика услуг компенсации непредвиденных расходов, если непосредственным и прямым инициатором или причиной этих расходов не являлись Travelbroker или поставщик услуг. Это правило действует и в случае, если Travelbroker не предложил Клиенту приобрести страховку и не объяснил дополнительно возможные последствия отсутствия страховки.

5.4. При покупке туристической страховки Клиент заключает договор непосредственно со страховой компанией. Рекомендуем заключить договор туристического страхования, даже если у вас есть Европейская карта медицинского страхования, так как наличие карты не гарантирует бесплатного медицинского обслуживания.

6. Право потребителя на отказ от договора.

Независимо от того, покупает ли потребитель туристическую услугу через интернет (например, по электронной почте, на веб-сайте или по телефону) или на месте в туристическом агентстве, к договорам на оказание туристических услуг, как правило, не применяется предусмотренное Законом о обязательном праве 14-дневное право на бесплатный отказ от договора, когда потребитель может расторгнуть договор без указания причин. В договорах на оказание туристических услуг право на отказ от договора ограничено, поскольку предоставление услуги связано с конкретными датами или периодами времени или с использованием забронированных средств, для которых может быть сложно найти нового клиента в случае отказа.

7. Право на подачу претензии.

7.1. Если у Клиента возникают проблемы или вопросы, связанные с туристической услугой во время поездки, он должен немедленно и, по возможности, в письменной форме уведомить поставщика услуг и Travelbroker. Если проблема не решается на месте, Travelbroker рекомендует подать письменную претензию не позднее чем в течение семи (7) дней после окончания поездки или прекращения оказания купленной туристической услуги. К письменному уведомлению следует приложить доказательства нарушения договора, а также документы, подтверждающие дополнительные расходы и возможные убытки.

7.2. Если туристическая услуга не соответствует согласованным условиям, Клиент имеет право использовать средства правовой защиты, предусмотренные Законом о обязательном праве, включая требование исполнения обязательства, отказ от выполнения своих обязательств, требование возмещения убытков, расторжение договора, прекращение договора или снижение цены.

7.3. Первым шагом в разрешении споров является переговоры. Если соглашение не достигнуто, споры с участием потребителей решаются в досудебном порядке в Комиссии по потребительским спорам по адресу: Endla 10A, Таллинн. Электронный адрес комиссии: avaldus@komisjon.ee, а веб-сайт комиссии с правилами процедуры доступен по адресу: <https://komisjon.ee/et>.

8. Ответственность и применимое право.

8.1. Travelbroker несет ответственность за посредничество и оформление продажи туристических услуг, а также за передачу информации, предусмотренной поставщиком услуг, Клиенту.

8.2. Travelbroker не несет ответственности за исполнение обязательств, вытекающих из договора, заключенного между Клиентом и поставщиком услуг, включая, но не ограничиваясь, содержание и действительность обещаний, данных поставщиком услуг при продаже. Travelbroker не несет ответственности в случае, если поставщик услуг изменяет цену или условия туристической услуги в любое время или отменяет оказание услуги и отказывается от договора на туристические услуги.

8.3. К правоотношениям между Клиентом и Travelbroker применяется законодательство Эстонской Республики, а судебные разбирательства подлежат рассмотрению в Харьбюском уездном суде.