

СТАНДАРТНЫЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

1. Услуги по размещению (далее – услуги предоставляются только в течение периода, указанного в предложении, согласно которому они были приобретены (далее – предложение).
2. Услуги предоставляются только после их полной оплаты в порядке, указанном в предложении.
3. В случаях, когда заказ на услуги должен подтверждать фактический поставщик услуг, заказ услуг может быть сделан только после того, как он подтвердит заказ. Если поставщик услуг не подтвердил заказ, клиент может воспользоваться другими предложениями или получить обратно суммы, заплаченные во время заказа, в порядке, указанном в пункте 16 этих условий.
4. Время прибытия и отправления указывает в предложении указанный фактический поставщик услуги.
5. Приобретенной услугой можно воспользоваться только один раз в конкретный период предоставления услуги.
6. Услуги оплаты и отмены услуги. Заключая договор, если до начала поездки остается более 4 недель, заплатить за поездку аванс 20%, а оставшуюся часть заплатить не позднее, чем за 4 недели до начала размещения. Заключая договор, если до начала поездки остается менее 4 недель, сразу заплатить за услугу размещения всю цену.

Отмена услуги и штраф:

Время отмены услуги	Сумма в процентах от цены размещения
более 28 дней до размещения	Бесплатная отмена
28 - 15 дней до размещения	20%
за 14 дней до размещения и менее	100%

7. Услуги предоставляются только лицу, которое ее приобрело, и прибывшим вместе с ним лицам. Приобретенное предложение можно передать третьим лицам без дополнительной платы когда до начала предоставления услуг остается не менее 7 дней, если такая передача возможна. Клиент, передающий право на услугу, и третье лицо (перенимающее услугу), перенявшее услугу, солидарно отвечают перед продавцом Услуги за уплату цены услуги и оплату расходов, связанных с передачей права на услугу.
8. При регистрации необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.
9. Заключение договора подтверждает выданный клиенту гостиничный купон (иначе называемый «ваучер», далее - купон), в котором указываются: наименование гостиницы; период предоставления услуг; тип номера; тип питания; сведения о клиентах; количество размещаемых лиц (число взрослых и детей).
10. Купон выдается только после полной оплаты Услуг. Неоплаченный купон недействителен.
11. Услуги предоставляются согласно правилам и условиям, установленным конкретным поставщиком услуги по размещению.
12. Запрещается копировать купон и распространять его копии.
13. Перед прохождением регистрации необходимо предъявить купон поставщику услуги.
14. Поставщик услуги обязуется предоставлять клиенту только качественные, указанные в предложении услуги.
15. При желании, после предоставлении услуги поставщик может выписать счет-фактуру.
16. Если клиент отказывается от предложения (когда в предложении предусмотрена возможность отказа) или предложение отменяет поставщик услуг, существенно меняются условия предложения или иные действия поставщика услуг не позволяют воспользоваться предложением, покупатель может получить обратно уплаченные за купон деньги в течение 30 дней со дня отмены (отказа от) услуг.
17. При невозможности прибыть в зарезервированное время необходимо незамедлительно информировать об этом продавца услуг. В случае несообщения будет считаться, что услуга была предоставлена.
18. Споры насчет качества услуг улаживаются путем подачи претензии фактическому поставщику услуг. Претензии относительно несоответствующего качества услуг сначала подаются поставщику услуг на месте, а при неспособности уладить – заявляются на месте в письменной форме. В случае, если клиент остался недоволен качеством предоставленных услуг, он должен обратиться к поставщику услуги с письменным заявлением в течение 14 дней от даты окончания предоставления услуг.
19. SIA «Novatours» выступает как посредник и не оказывает указанные в предложении услуги, поэтому не отвечает за их качество.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила предоставления услуг (далее – Правила) SIA «Novatours», код юридического лица 40003525782, зарегистрированный адрес: Кр.Валдемара 100, Рига, Латвия (далее – Общество), регламентируют условия и порядок продаваемых Обществом услуг.
2. Продаваемые Обществом услуги предоставляются в соответствии с этими Правилами, другими документами Общества, а также требованиями применяемых к Обществу правовых актов. С этими Правилами обязаны ознакомиться все лица (далее – Покупатели), которые пользуются продаваемыми Обществом услугами, приобретая их как на вебсайте Общества www.novatours.lv (далее – Вебсайт), так и в любом другом месте предоставления оказываемых Обществом услуг (в турагентствах). Приобретая продаваемые Обществом услуги, Покупатель подтверждает то, что согласен соблюдать Правила.
3. Покупатель – это лицо, приобретающее продаваемые Обществом услуги.
4. Общество распространяет услуги по размещению (далее – Услуги) – это продаваемые на Вебсайте Общества или в других местах дистрибуции услуги по размещению, которые предоставляют партнеры Общества (поставщики услуг по размещению) и заказ которых подтверждает купон, выданный Покупателю поставщиком услуг по размещению (далее – купон).
5. Услуги нужно оплатить в сроки и в порядке, указанных в Предложении. Если услуги не оплачены, купон считается недействительным и Услуги не предоставляются.
6. Правила устанавливают общие условия договоров, заключаемых при приобретении Услуг, и являются неотъемлемой частью этих договоров.
7. Заключать договоры на Вебсайте имеют право только те лица, которые в соответствии с Гражданским кодексом Литовской Республики дееспособны и могут заключать соответствующие договоры.
8. Соглашаясь с Правилами, Покупатель подтверждает, что имеет право приобретать Услуги на Вебсайте.

2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ, ИСПОЛНЕНИЕ И ОКОНЧАНИЕ ДОГОВОРОВ

9. Для Покупателя, продавцом услуг и поставщиком Услуг, предусмотренных в предложении и купоне, во всех случаях считается предусмотренный в купоне Поставщик услуг, а не Общество. Ни в каких случаях Общество не берет на себя обязательств и ответственности Поставщика услуг, как поставщика услуг, указанных в купоне
10. Общество не устанавливает условий услуг, предоставляемых поставщиками Услуг, времени предоставления услуг и любых других критериев, характеризующих такие услуги, и не несет ответственности за качество таких услуг, их содержание, и не дает никаких гарантий в отношении таких услуг.
11. Общество подчеркивает, что не несет ответственности и не вправе устанавливать условия предоставления Услуг, право пользования которыми дают выдаваемые купоны. Общество также не несет ответственности за полноту и понятность условий предоставления Услуг. Условия предоставления услуг устанавливаются и информируются о них по своему усмотрению поставщики Услуг, предоставляющие такие услуги. Такие условия обязательны к исполнению для Покупателя, который приобрел Услуги. Информация об условиях предоставления услуг, которыми Покупатели могут пользоваться, приобрета Услуги, предоставляются на сайте поставщика Услуг. Если эта информация не приводится, ее можно получить, обратившись по контактным адресам, указанным соответствующим поставщиком Услуг.

12. Соглашение с Покупателем всегда определяется требованиями и правилами, которые приводятся в этом документе, за исключением тех случаев, когда с Обществом заключен письменный договор, в котором установлено иное. Перед началом пользования услугами, Покупатель обязан ознакомиться с положениями этих Правил.
13. Условия предоставления услуг, их цены, содержание, описание, характеристики, сроки, порядок предоставления и оплаты устанавливаются условиями предоставления тех товаров или услуг. Эти основные условия указываются в предложении Услуг или купоне.
14. Все договоры на Вебсайте заключаются в электронной форме с использованием средств связи (компьютерных сетей). Заключая договоры, Общество руководствуется положениями Законов Латвийской Республики о защите прав потребителей.
15. Заказ считается сделанным, когда Покупатель подает свой заказ, указывая свои данные и нажимая на кнопки «заказать» или «купить». В случае, когда заказ на услуги должен подтверждать фактический поставщик услуг, заказ услуг может быть сделан только после того, как он подтвердит заказ. Если поставщик услуг не подтвердил заказ, клиент может воспользоваться другими предложениями или получить обратно суммы, заплаченные во время заказа. Если клиент отказывается от предложения (когда в предложении предусмотрена возможность отказа) или предложение отменяет поставщик услуг, существенно меняются условия предложения или иные действия поставщика услуг не позволяют воспользоваться предложением, покупатель может получить обратно уплаченные за купон деньги в течение 30 дней со дня отмены (отказа от) услуг.
16. Когда Покупатель выполняет действия, указанные в пункте 15 этих Правил, и уплачивает всю или часть цены заказа, Покупатель подтверждает то, что ознакомился с приведенной в Предложении информацией, Стандартными условиями предоставления услуг и этими Правилами и обязуется их соблюдать, а также уплатить всю цену Услуг.
17. Договор, заключаемый на Вебсайте электронным способом, сторонами которого являются Покупатель и поставщик Услуг (определенно указанный в купоне), вступает в силу с момента, когда Общество получает оплату от Покупателя.
18. Все платежи, в зависимости от выбранного Покупателем способа оплаты, производятся переводом на счет, указанный на Вебсайте Общества, или счет уполномоченного Обществом третьего лица, предоставляющего услуги оплаты, или партнера Общества. Также платежи могут осуществляться наличными деньгами в офисах партнеров Общества.
19. Заметив, что в предоставленной Обществу информации имеется ошибка, Покупатель может исправить эту ошибку, сообщив о ней Обществу по адресу электронной почты info@novatours.lv. Информация об исправлении ошибки Покупателю отправляется указанным им способом (по электронной почте или телефону).
20. Если в указанный срок купон не был использован и заранее не сообщено об этом продавцу услуги, купон не заменяется и (или) деньги не возвращаются.
21. Общество не устанавливает и не определяет цены на услуги поставщиков Услуг, качество и прочие условия. Качество услуг гарантирует поставщик Услуг, который указывается отдельно в каждом предложении.
22. В ситуации, когда поставщик Услуг вследствие непредвиденных обстоятельств не может предложить Покупателю предусмотренные в купоне услуги, договор с Покупателем может быть в одностороннем порядке расторгнут, а деньги возвращаются Покупателю или может быть предложена аналогичная услуга.

3. ЗАЩИТА ДАННЫХ

23. Персональные данные в Обществе обрабатываются в соответствии с политикой защиты персональных данных, действующей в Обществе, которая публикуется на Вебсайте Общества <https://www.novatours.lv/privatuma-politika> (далее – Политика конфиденциальности).
24. Персональную информацию требуется указывать при подаче заказ на Вебсайте. Общество обязуется не разглашать персональных данных Покупателя третьим лицам, за исключением поставщиков Услуг, предоставляющих услуги, указанные в Путевке.
25. Разглашение информации третьим лицам возможно только в случаях и в порядке, установленных в Политике конфиденциальности, включая, но этим не ограничиваясь, когда этого на законном основании требуют государственные органы, когда необходимо обеспечить соблюдение этих Правил, защитить права Общества, его собственность или гарантировать защиту его покупателей и общества.
26. Покупатели представляют Обществу следующие данные: имя, фамилию, контактный номер телефона, адрес электронной почты.
27. Общество имеет право уточнять предоставленные Покупателями персональные данные.
28. Предоставленные Обществу данные о Покупателе на Вебсайте используются в целях заключения и исполнения договоров.

4. ПОЛЬЗОВАНИЕ ВЕБСАЙТОМ

29. Покупатель соглашается не заниматься деятельностью, которая мешает предоставлять услуги (или препятствует деятельности соответствующих серверов или сетей, с которыми связаны предоставляемые услуги) или препятствует предоставлению услуг.
30. Покупатель соглашается в никаких целях не воссоздавать, не дублировать, не копировать, не предоставлять услуг Вебсайта, не перепродавать и не осуществлять других торговых операций.
31. Покупатель соглашается на полную ответственность за несоблюдение своих обязательств, которые установлены в этих Правилах, а также за последствия несоблюдения своих обязательств (включая любой ущерб или убытки, которые может понести Общество).
32. Покупатель обязуется не использовать услуг для того, чтобы:
 - 32.1. загружать, публиковать, отправлять по электронной почте, передавать или иным образом публиковать незаконную, преступную, угрожающую, публично объявлять информацию ненадлежащего, оскорбительного, клеветнического, вульгарного, аморального, извращенного содержания, а также информацию, при опубликовании которой нарушается конфиденциальность других лиц, пропагандируется ненависть и (или) в которой есть спорные высказывания, показывающие расовую, этническую и т. п. дискриминацию;
 - 32.2. любым способом вредить кому-либо;
 - 32.3. загружать, публиковать, отправлять по электронной почте, передавать или иным образом публиковать информацию, при распространении которой нарушаются права каких-либо лиц на патенты, товарные знаки, коммерческие тайны, авторство или другие права;
 - 32.4. загружать, публиковать, отправлять по электронной почте, передавать или иным образом публиковать не согласованный с владельцем или автором, несанкционированный рекламный материал и информацию, рекламные сообщения, ненужную рекламную корреспонденцию, спам, посылаемые большому числу получателей цепочки писем, схемы пирамид или порочащие услуги информацию, а также любым иным способом, кроме зон, специально предназначенных для этих целей;
 - 32.5. загружать, публиковать, отправлять по электронной почте, передавать или иным образом публиковать любой материал с программными вирусами или другими компьютерными кодами, файлами или программами, которой предназначены для вреда, уничтожения или ограничения функциональности программного обеспечения либо компьютеров или телекоммуникационных устройств;
 - 32.6. препятствовать или прекращать предоставление услуг, препятствовать работе серверов и сетей, не соблюдать процедуры, правила или установленный порядок, предъявляемые требования, на основе которых контролируется использование сетей, связанных с предоставляемыми услугами;
 - 32.7. сознательно или неосознанно нарушать действующие местные, международные законы или законы страны.
33. Покупатель признает и соглашается с тем, что Вебсайт и средства предоставления услуг могут содержать ссылки, ведущие на другие сайты, другое содержание и другие источники. Общество не обязательно может иметь контроль в отношении таких сайтов или ресурсов, предоставляемых другими компаниями.

5. ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ

34. Покупатель признает и соглашается с тем, что Вебсайту (или получателям лицензий на Вебсайт) принадлежат все имущественные и неимущественные права, связанные с предоставляемыми услугами, (включая любые права интеллектуальной собственности),

(независимо от того, зарегистрированы эти права или нет, а также независимо от юрисдикции, в которой эти права возникают). Покупатель также признает, что услуги Вебсайта могут охватывать информацию, которая, по оценке Общества, является конфиденциальной, поэтому Покупатель не имеет права разглашать эту информации без предварительного письменного согласия Общества.

35. Во всех случаях, за исключением тех, когда с Обществом в письменной форме договорено об ином, ни одно положение этих Правил не предоставляет Покупателю права использовать фирменные наименования товаров, товарные знаки, знаки услуг, логотипы, домены или другую интеллектуальную собственность Общества.
36. Покупатель соглашается не устранять, не скрывать, не изменять находящиеся на Вебсайте объекты интеллектуальной собственности (включая товарные знаки).

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

37. Общество оставляет за собой право в любое время по своему усмотрению дополнять и изменять эти Правила, а также другие связанные с Правилами документы. Такие изменения вступают в силу на следующий день после их опубликования на Вебсайте.
38. Покупатель понимает и соглашается с тем, что в случае, если он пользуется услугами Вебсайта после даты изменения Правил, факт пользования Покупателем услугами Общества оценивает как принятие новой редакции Правил.
39. Покупатель соглашается с тем, что Общество имеет право отправлять Покупателю сообщения, в том числе сообщения об изменении условий этих Правил, по электронной почте, по телефону или предоставлять нужную информацию на Вебсайте.
40. Предоставляя услуги, Общество руководствуется положениями Закона о защите прав потребителей, Закона о защите продуктов, Правилами розничной торговли, а также другими действующими правовыми актами.

7. ВНЕСУДЕБНОЕ УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

41. Если Покупателя не удовлетворяет подготовленный Обществом ответ на письменную претензию, прошение/жалобу по поводу приобретенной на Вебсайте Услуги, он может обратиться в Государственную службу защиты прав потребителей (Центр защиты прав потребителей г.Рига, ул.Бривибас 55, LV-1010, E-почта: pasts@ptac.gov.lv).