

Публичная оферта

Настоящая публичная оферта (далее — «Оферта») является предложением компании TURLLY TURİZM VE TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ ("ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ ТУРЛЛИ ТУРИЗМ ВЭ ТИДЖАРЕТ") (далее — «Исполнитель»), адресованном неограниченному кругу правомочных физических лиц, заключить договор о предоставлении Исполнителем услуг, связанных с бронированием сервисов, оказываемых (предоставляемых) третьими лицами, а именно (I) услуг по авиаперевозке пассажиров, (II) туристских продуктов, (III) гостиничных услуг, услуг санаторно-курортных организаций и иных услуг по временному размещению и пребыванию физических лиц и (или) (IV) страховых услуг, на условиях, указанных ниже.

Термины и определения

- «Сайт» — веб-сайт Исполнителя, расположенный по адресу www.turllly.com, на котором Клиент размещает Заказ с помощью Системы.
- «Клиент» — физическое лицо, принимающее Оферту.
- «Заказ» — надлежащим образом оформленный запрос Клиента на предоставление Услуги, выбранной на Сайте с помощью Системы.
- «Услуга» — любой из нижеследующих сервисов, предоставляемых соответствующими Поставщиками: авиаперевозка пассажиров («Авиаперевозка»); туристский продукт («Туристская услуга»); гостиничный сервис, услуга санаторно-курортной организации или иная услуга по временному размещению и пребыванию физических лиц («Гостиничная услуга»); аренда недвижимости; страховая услуга («Страховая услуга»).
- «Поставщик» — лицо, предоставляющее Услугу и имеющее на это право в соответствии с действующим законодательством.
- «Система» — комплекс аппаратных и программных средств Исполнителя, расположенный на Сайте. Система содержит информацию об Услугах, Поставщиках, правилах пользования Услугами, а также базовых условиях предоставления Услуг Поставщиками. Данная информация размещается в Системе в полном соответствии с тем, как она представлена в системах бронирования Поставщиками и их уполномоченными представителями, и может быть изменена или дополнена в любое время.

Ответственность клиента

1.1. Обмен информацией между Исполнителем и Клиентом относительно Заказа и исполнения иных обязательств по настоящему Договору осуществляется посредством электронной почты, адрес которой был указан Клиентом при регистрации. В связи с этим Клиент обязуется регулярно и самостоятельно следить за статусом своего Заказа до вплоть завершения оказания Услуг, проверять свою электронную почту на наличие информации о возможных изменениях статуса Заказа и при необходимости связываться с Исполнителем по телефону, указанному на Сайте, или через форму обратной связи, размещённую на Сайте.

1.2. Ответственность за любые последствия, возникшие из-за отсутствия у Клиента информации об изменениях в статусе Заказа по независящим от Исполнителя причинам (например, отмена или перенос рейса, оплата Заказа со стороны банка Клиента, изменения тарифов и т.д.), несёт Клиент.

Заказ Услуги

2.1. Заказ на сайте осуществляется после ввода персональных данных на странице покупки тура.

2.2. Персональные данные, необходимые для совершения покупки: Фамилия, Имя, Отчество, адрес электронной почты, номер телефона, паспортные данные, дата рождения Клиента.

2.3. Для оформления туристических пугёвок необходимо указать фамилию, имя, отчество, дату рождения, паспортные данные каждого туриста, путешествующего в соответствии с приобретённым туристским продуктом.

2.4. Информация о забронированном и/или приобретённом туристском продукте направляется Клиенту по адресу электронной почты, указанному им во время бронирования и/или приобретения туристского продукта.

2.5. Регистрация в личном кабинете на сайте для приобретения и/или бронирования туристского продукта не требуется.

2.6. Клиент осуществляет оформление Заказа самостоятельно, не допуская при этом «двойных» бронирований (то есть идентичных бронирований). Исполнитель или Поставщик будет иметь право отменить все «двойные» заказы Клиента или их часть; при этом Исполнитель не будет нести ответственности перед Клиентом ни за какие последствия подобной отмены для Клиента.

Клиент обязан ознакомиться со всеми базовыми условиями Заказа, включая правила и сроки оказания (предоставления) Услуги Поставщиком, правила изменения или отказа от Услуги, порядок оплаты и возврата стоимости (части стоимости) Услуги и т.д., в процессе оформления Заказа. Если Клиенту непонятны какие-либо условия настоящей Оферты (Договора), Заказа (Услуги), в том числе условия отказа, возврата, внесения каких-либо изменений в оформляемый Заказ, Клиент обязан уточнить необходимую информацию у Исполнителя до оплаты Заказа.

При оформлении Заказа Клиент должен заполнить все поля, указанные в Системе в качестве обязательных.

2.7. Заказы, оплаченные Клиентом, не подлежат изменению. Фактом оплаты Заказа Клиент подтверждает своё полное и безоговорочное принятие условий настоящей Оферты (Договора) и Соглашения, а также подтверждает правильность всех данных, введённых им в Систему при оформлении Заказа (личные данные, даты, реквизиты документов, адреса и т.д.).

Заключение соответствующего Соглашения с Поставщиком после завершения Пользователем оплаты Заказа подтверждается отправкой Клиенту на указанный им адрес электронной почты электронных документов, содержащих характеристики Услуги, предоставляемой Клиенту Поставщиком. Оформление документов может занять некоторое время.

Электронные документы, подтверждающие заключение Договора, включают:

- маршрутная квитанция электронного авиабилета;
- туристический ваучер (квитанция за оплаченные услуги/подтверждение бронирования) и (или) договор купли-продажи туристского продукта в контексте предоставления Туристской услуги;
- ваучер (подтверждение бронирования) и (или) договор временного проживания (иной договор), связанный с оказанием Гостиничных услуг;
- страховой полис, связанный с оказанием Страховой услуги.
- В случае несвоевременного получения Исполнителем информации об оплате со стороны Клиента, аннулирования Заказа Поставщиком (расторжения Договора Поставщиком) или по иным причинам, не зависящим от Исполнителя, Заказ аннулируется и, если это возможно, может быть восстановлен по запросу.

Порядок оплаты Заказа

3.1. Стоимость Заказа определяется при оформлении Заказа и включает в себя стоимость Услуги; кроме того, она может включать комиссию Исполнителя за оказание услуг по Соглашению. Стоимость Заказа устанавливается в рублях. Местные власти в некоторых странах могут взимать дополнительные налоги (туристический налог и т.д.), которые должны быть уплачены Клиентом по прибытии на место.

3.2. При оплате Заказа банковской картой на Сайте в качестве получателя платежа должен фигурировать Исполнитель.

3.3. Стоимость Заказа указывается на Сайте в режиме онлайн и может быть изменена Поставщиком в одностороннем порядке. В случае возникновения в Системе ошибок в указании стоимости Заказа не по вине Исполнителя Исполнитель обязан сообщить об этом Клиенту при первой же возможности в порядке, предусмотренном пунктом 2.1. настоящей Оферты. Клиент может на своё усмотрение либо принять новую стоимость Заказа, либо отменить Заказ. Ситуация, при которой оказалось невозможным связаться с Клиентом в течение 24 часов любым из способов, указанных в пункте 2.1 настоящей Оферты, квалифицируется как несогласие Клиента с изменением стоимости Заказа, в связи с чем Заказ аннулируется. Если Заказ, отменённый в соответствии с настоящим пунктом, был оплачен, Исполнитель возвращает Клиенту уплаченные за Заказ денежные средства.

3.4. В ряде случаев при оплате банковской картой Клиенту может быть предложена рассрочка платежа (автоплатёж). Автоплатёж предлагается по предварительному согласованию с менеджером. В подобном случае Клиент лично производит лишь первый платёж и соглашается с периодичностью и суммами последующих списаний, которые будут происходить без повторного ввода реквизитов банковской карты.

Размер платежей и их регулярность оценивается и рассчитывается в каждом случае индивидуально, Клиент заранее оповещается о размерах платежей и их регулярности.

3.5. Ограничения на использование рассрочки платежей:

- Все автоплатежи должны быть подтверждены до начала пользования Услугой.
- В случае невозможности списания суммы, необходимой для оплаты Заказа, Исполнитель вправе аннулировать Заказ.
- Клиент имеет право отказаться от Услуг в соответствии с пунктом 9.1, и тем самым досрочно прекратить осуществление автоплатежей. Если часть платежей уже была списана с карты клиента, то компания произведет возврат средств в размере, указанном в пункте 9.1.
- Не оплаченный в установленный срок Заказ аннулируется Исполнителем.
- Исполнитель вправе взимать с Клиента дополнительную плату за обслуживание, в том числе невозмещаемую. Это плата заранее (да начала автоплатежей) согласовывается между представителем Компании и Клиентом. Клиент заранее об этой плате уведомляется, и с величиной платы соглашается.
- Во избежание неправомерного использования банковских карт заказы, размещённые на Сайте и оплаченные банковской картой, могут быть проверены Исполнителем в соответствии с общепринятыми правилами.

3.6. Оплата посредством гиперссылки.

Если система предложила клиенту при бронировании туристского продукта не моментальную оплату на сайте, а бронирование тура с помощью менеджера Компании, то в таком случае после всех необходимых процедур, менеджер компании направляет по электронной почте клиенту гиперссылку, ведущую на страницу оплаты выбранного клиентом туристского продукта. После оплаты на сайте, принятие продукта клиентом и его использование ничем не отличается от стандартного.

Внесение изменений в Договор. Отказ от Услуг.

4.1. Клиент вправе отказаться от использования Услуги или, если это предусмотрено условиями Договора, внести в Договор изменения.

4.2. Действия по отмене Услуги и внесению изменений в Договор осуществляются Клиентом путём уведомления Исполнителя по электронной почте и телефону.

4.3. Изменения в Договоре могут подлежать дополнительной оплате в соответствии с условиями Договора и Соглашения.

4.4. В случае отказа от Услуг Клиент возвращает денежные средства, уплаченные за Заказ, за вычетом комиссий, пеней, штрафов и других взысканий, удержанных с Клиента в соответствии с условиями Договора и Соглашения, с которыми Клиент ознакомился и согласился при оплате Заказа. Если денежные средства за Услугу были уплачены Исполнителю, то возврат сумм, подлежащих возврату в случае отказа Клиента от Услуг, осуществляется Исполнителем после получения соответствующих денежных средств от Поставщика.

Обязанности Клиента. Персональные данные.

5.1. Помимо всех обязанностей, прописанных в настоящей Оферте, Клиент обязуется:

- не использовать Сайт и Систему или их содержимое в коммерческих целях;
- не оформлять Заказы, направленных на спекуляцию, подделку или мошенничество, или каких-либо Заказов с целью получения дохода;
- не допускать доступа к Сайту и Системе, просмотра или копирования любого содержимого или информации с Сайта и Системы с использованием роботов, скрейперов, пауков и других автоматических средств или ручных процедур в каких бы то ни было целях без письменного разрешения Исполнителя;
- не нарушать ограничений, связанных с какими бы то ни было заголовками HTTP, призванных блокировать роботов на Сайте, и не обходить другие меры по предотвращению или ограничению доступа к Сайту;
- не предпринимать никаких действий, способных, по мнению Исполнителя, вызвать чрезмерно или непропорционально большую нагрузку на инфраструктуру Исполнителя;

- не давать прямых ссылок на какую-либо часть Сайта в каких бы то ни было целях без письменного разрешения Исполнителя, а также не создавать «зеркал» или иным образом переносить какие-либо части Сайта на другие сайты без предварительного письменного согласия Исполнителя.

5.2. Принимая настоящую Оферту, Клиент соглашается с Исполнителем на обработку своих персональных данных и персональных данных других лиц, которым будут оказываться Услуги, а именно: фамилии, имени, отчества, адреса (места жительства (регистрации), почтового, места пребывания), номеров и иных реквизитов документов, удостоверяющих личность, и иных документов, сведений о дате и месте рождения, физическом состоянии, составе семьи, фотографий, банковских реквизитов и реквизитов банковской карты и иных данных и сведений, необходимых Поставщику для оказания услуг в соответствии с Договором. Обработка персональных данных производится в целях осуществления прав и исполнения обязанностей Исполнителя по Договору и соглашениям с контрагентами с использованием или без использования средств автоматизации и включает в себя сбор, учёт, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), восстановление, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных. Клиент соглашается на передачу, в том числе за рубеж, персональных данных, в объёме, необходимом Поставщикам и владельцам систем бронирования для целей обработки персональных данных любыми законными средствами в соответствии с действующим законодательством. Согласие на обработку персональных данных действует в течение 30 лет и может быть отозвано Клиентом в любое время на основании его письменного заявления. Клиент также подтверждает Исполнителю, что получил согласие иных лиц, которым будут оказываться Услуги, на обработку Исполнителем их персональных данных.

Интеллектуальная собственность

- 6.1. Вся текстовая информация и графические изображения на Сайте являются собственностью Исполнителя и/или его контрагентов.
- 6.2. Перепечатка, воспроизведение в любой форме, распространение, в том числе в переводе, любых материалов с Сайта возможны только с письменного разрешения и на условиях Исполнителя.

Гарантии и ответственность сторон

- 7.1. Сфера ответственности Исполнителя при оказании услуг по настоящему Договору сводится к функции организации и осуществления взаимодействия (в том числе информационно-технического) между Клиентом и Поставщиком в целях заключения Соглашения. Исполнитель не несёт ответственности за части, компоненты, оборудование и программное обеспечение платёжных систем, участвующих в общей обработке заказов и заключении соглашений.
- 7.2. Если по какой-либо причине Поставщики не предоставили или предоставили Системе неполную или недостоверную информацию об Услугах, то эти обстоятельства не могут служить основанием и/или поводом для предъявления Клиентом претензий к Исполнителю, поскольку предоставление, содержание и полнота информации об Услугах зависят от Поставщика и входят в его сферу ответственности. Поставщики выступают в качестве независимых от Исполнителя лиц. Поставщики несут полную ответственность в случаях неправомерного поведения с их стороны, в том числе за введение Клиентов в заблуждение относительно предоставляемых Услуг.
- 7.3. Исполнитель не несёт ответственности перед Клиентом в случае полной или частичной временной неработоспособности Сайта, Системы и их компонентов, а также в случае отсутствия у Клиента доступа к Сайту и/или Системе или возникновения какого бы то ни было косвенного или прямого ущерба в связи с этими обстоятельствами. Все предложения, цены и условия предоставления Услуг могут быть изменены без уведомления Клиента, ограничены в отношении времени, доступности, дат, сроков, в связи с факторами выходных и праздничных дней, сезонных колебаний цен, а также забастовок и временной неработоспособности систем бронирования и/или подлежать иным изменениям, условиям и ограничениям.
- 7.4. Исполнитель не несёт ответственности за негативные последствия для Клиента и его финансовые потери, возникшие в результате событий и обстоятельств, выходящих за пределы сферы компетенции или контроля Исполнителя, а также за действия (бездействие) других лиц, в частности:

- в случае невозможности исполнения принятых на себя обязательств в связи с недостоверностью, недостаточностью и несвоевременностью предоставленных Клиентом сведений и документов, а также в случае нарушения Клиентом условий Оферты либо требований к документам;
- за действия Поставщиков;

- за действия таможенных и иммиграционных органов;
- за ограничение права пассажира на выезд из Российской Федерации или иного пункта отправления уполномоченными органами соответствующей страны;
- за действия консульств иностранных государств, в том числе за отказ в выдаче въездных виз или задержку или изменение сроков их выдачи;
- за последствия нарушения Клиентом таможенных и пограничных процедур, правил проезда и перевозки багажа, а также нарушения специальных правил поведения в стране временного проживания;
- за отсутствие у Клиента подтверждающих документов, необходимых для оказания Услуги в соответствии с условиями Договора;
- за несоблюдение Клиентом и иными лицами условий и правил оказания Услуги, установленных Поставщиком;
- за отсутствие выданных загранпаспортов и соответствующих документов, регламентирующих выезд несовершеннолетних лиц;
- за подлинность и отсутствие ошибок в документах пассажира (достоверность содержащихся в них сведений).

7.5. Клиент подтверждает и гарантирует, что он, в частности, ознакомился и согласился со следующими положениями:

- с требованиями о наличии документов, необходимых для оказания услуг их Поставщиком. Пассажир должен самостоятельно ознакомиться со всеми требованиями страны, в которую он направляется, и следовать им;
- с условиями предоставления Услуг Поставщиком;
- с требованиями к загранпаспортам и иным официальным документам, в том числе к минимальному сроку действия загранпаспорта, необходимому для получения визы и въезда в страну временного пребывания; с особенностями и правилами пограничного (таможенного) контроля (режима) Российской Федерации, Турецкой Республики и других государств; с обязанностью соблюдать таможенные и пограничные правила;
- с тем, что пассажиры несут единоличную ответственность за действительность паспортов для выезда за границу, согласия на выезд несовершеннолетних детей и других документов, необходимых для пересечения границы, а также за достоверность сведений, содержащихся в этих документах;
- с тем, что депортация пассажира с недействительными въездными или выездными документами осуществляется исключительно за счёт пассажира. Клиент обязан самостоятельно получить необходимую информацию о процедуре депортации в консульстве соответствующей страны.

7.6. Стороны освобождаются от ответственности за ненадлежащее исполнение или неисполнение обязательств по настоящему Договору в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы. К ним относятся следующие обстоятельства: пожар, эпидемия, землетрясение, террористический акт, наводнение, ураган, шторм, цунами, оползень, другие стихийные бедствия и катаклизмы, военные действия любого характера, забастовки, введение чрезвычайного или военного положения, эмбарго, изменения законодательства стран Турецкой Республики, Российской Федерации или страны пребывания/транзита, действия органов таможенного и санитарного контроля, отмена автобусных, паромных и иных транспортных услуг, маршрутов такси, движения по дорогам Турецкой Республики, Российской Федерации, принятие официальными органами нормативных актов, повлекших невозможность надлежащего исполнения Сторонами своих обязательств и иные обстоятельства, на которые стороны не могут повлиять и которые не могут предотвратить.

7.7. Сторона, для которой оказалось невозможным исполнение обязательств по Договору, должна незамедлительно уведомить другую Сторону о наступлении (и прекращении действия) обстоятельств, указанных в пункте 7.6 настоящей Оферты. Несообщение или несвоевременное уведомление об указанных обстоятельствах лишает стороны права ссылаться на эти обстоятельства и не освобождает от ответственности по Договору. Срок исполнения сторонами обязательств по Договору продлевается соразмерно времени, в течение которого будут действовать подобные обстоятельства. Если обстоятельства непреодолимой силы имеют место более 14 (четырнадцати) дней, любая из сторон вправе отказаться от исполнения своих обязательств по Договору. Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, также органами власти, принятыми ими в соответствии с законодательством.

Внесение изменений в настоящую Оферту

8.1. Исполнитель вправе вносить изменения в настоящую Оферту в любое время без уведомления Клиента о внесённых изменениях. Клиент обязан периодически открывать веб-сайт www.turlly.com, на котором постоянно размещён текст настоящей Оферты, и просматривать его на предмет изменений.

Порядок расторжения со стороны Клиента

9.1. Намерение о расторжении Договора должно быть отправлено Клиентом Исполнителю в письменной форме на адрес reserv@turlly.com до начала тура, после чего Клиент должен получить подтверждение об отмене. Если Вы не получили подтверждения, пожалуйста, свяжитесь с нами. Ниже приведены условия расторжения Договора в течение периода внесения остатка средств (за 60-0 дней до начала тура):

За 60 и более дней до начала тура Исполнителем удерживается первоначальный взнос, который клиент оплатил с помощью автоплатежа. Если же клиент оплатил весь тур сразу, то с Клиента ничего не удерживается.

От 59 до 30 дней до начала удерживается 70% от стоимости тура

От 29 до 15 дней до начала удерживается 85% от стоимости тура

От 14 до 0 дней до начала удерживается вся стоимость тура

Включая бронирования туров вместе с перелётами;

Ниже приведены условия расторжения Договора в течение периода внесения остатка средств (за 90-0 дней до начала тура):

За 90 и более дней до начала тура Исполнителем удерживается первоначальный взнос, который клиент оплатил с помощью автоплатежа. Если же клиент оплатил весь тур сразу, то с Клиента ничего не удерживается.

От 89 до 60 дней до начала удерживается 70% от стоимости тура

От 59 до 31 дней до начала удерживается 85% от стоимости тура

От 30 до 0 дней до начала удерживается вся стоимость тура

В отношении бронирований, стоимость которых была подкорректирована в связи с внесением изменений в Договор (менее чем за 60 дней до первоначально установленной даты вылета), возврат средств в случае отмены бронирования не будет возможен ни на каком из этапов.

Порядок расторжения со стороны Исполнителя

Исполнитель оставляет за собой право отменить тур при любых обстоятельствах, но не менее чем за 42 дня до его начала, за исключением случаев обстоятельств непреодолимой силы, малого числа бронирований (минимум 4 пассажира для туров в Азию) или неуплаты Клиентом полной суммы. В случае уплаты последней, Исполнитель при отмене Заказа обязуется вернуть все внесённые денежные средства, за исключением туристической страховки, или предложить альтернативный тур подходящего уровня (это обязательство не распространяется на авиабилет или любой другой элемент, не имеющий отношения к услугам, предоставляемым Исполнителем). Клиент не может рассчитывать ни на какую компенсацию, в случае если расторжение происходит вследствие обстоятельств непреодолимой силы или малого числа бронирований.

Мы не несём ответственности ни за какие потери, ущерб или расходы, возникшие в результате фактической или потенциальной войны либо террористической активности, восстаний или общественных беспорядков, фактических или потенциальных забастовок, погодных условий, пожара, наводнения, засухи, блокировки маршрутов, непредвиденных изменений в расписании общественного транспорта, самолётов или судов, эпидемии или вспышек болезней, или любого другого события, на которое мы не можем повлиять и которое задерживает, продлевает или сокращает путешествие, либо вносит изменения в содержание тура после вылета («Обстоятельства непреодолимой силы»).

Информация об Исполнителе

TURLLY TURİZM VE TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ.
"ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ ТУРЛЛИ ТУРИЗМ ВЭ ТИДЖАРЕТ"

Адрес:

ORTA MAH. ATATÜRK CAD. NO.9 İÇ KAPI NO.114 SERİK ANTALYA TURKEY
Микр-н Орта, пр. Ататюк, д. 9, кв. 114, Серик/Анталия, Турция

Тел. +7 969 123 11 16

Тел. +7 985 641 12 57

Е-mail:

hello@turlly.com

reserv@turlly.com

moscow@turlly.com