



УТВЕРЖДЕНЫ

на заседании правления
SIA „De Mare Ad Mare Baltic”
15 декабря 2017 года
(протокол №5)

SIA „De Mare Ad Mare Baltic”
Регистрационный номер: 40103913891
Регистрационный номер TATO: TATO-2015-57
Skolas iela 38-61, Jūrmala, LV-2016

Общие условия оказания туристических и прочих связанных с туризмом услуг

Юрмала, 2017

СОДЕРЖАНИЕ

A. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ.....	3
B. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ	10
I. Условия комплексных туристических услуг (туров)	10
II. Условия резервирования и приобретения авиабилетов.....	25
III. Условия бронирования отелей с использованием онлайн сервиса	33
IV. Условия бронирования отелей при посредничестве Агентства	38
V. Условия страхования путешествий	42
VI. Условия выдачи займов для приобретения туров	45
C. ПРЕЙСКУРАНТ	48

А. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

1. Термины

Термины в единственном числе включают в себя соответствующее обозначение во множественном числе и наоборот, если только из текста Условий однозначно не следует иное.

В русской версии Условий термины «резервирование» и «бронирование» имеют одинаковое значение.

Условия – настоящие общие условия оказания туристических и прочих связанных с туризмом услуг SIA „De Mare Ad Mare Baltic”.

Агентство или мы - SIA „De Mare Ad Mare Baltic”, регистрационный номер - 40103913891, регистрационный номер TATO - TATO-2015-57, юридический и фактический адрес - Skolas iela 38-61, Jūrmala, LV-2016.

Клиент или Вы – физическое и/или юридическое лицо, которое приобретает определенные услуги у Агентства с целью их использования.

Турист – указанное Клиентом физическое лицо, имеющее право на получение Услуги.

Пассажир – физическое лицо, указанное как пассажир в проездном документе и которому оказывается/будет оказана услуга авиа, автобусной или железнодорожной перевозки с согласия Перевозчика.

Потребитель – физическое лицо, которое получает или обращается за получением Туристической услуги в целях, не связанных с хозяйственной или профессиональной деятельностью указанного лица.

Услуги – Туристические услуги и Прочие связанные с туризмом услуги.

Поставщик услуги – туроператор, авиакомпания или иной поставщик транспортных услуг, отель, страховая компания или Интернет-платформа, которая различными способами позволяет производить поиск, бронирование и приобретение Туристических услуг онлайн.

Туристические услуги – авиа, автобусные и другие туристические транспортные услуги, отели, пакеты путешествий, отдельные туры, экскурсии, услуги гидов и другие связанные с туризмом услуги, описание которых доступно на сайтах www.demareadmare.lv, www.demareadmare.eu, www.justfly.lv и которые Агентство предлагает приобрести с использованием электронных средств платежа.

Прочие связанные с туризмом услуги – услуги страхования, информационные услуги и т.д.

Комплексная туристическая услуга – объединение (пакет) туристических услуг, подготовленный заранее или по требованию клиента в соответствии с признаками, указанными в Законе о туризме.

Подтверждающий получение услуги документ – Подтверждение бронирования, Ваучер, Электронный билет или иной выданный Туристу документ, дающий право на получение Туристической услуги. Определения и описания видов данных документов приведены разделе Специальных условий настоящих Условий.

Комиссия за обработку транзакций – плата в дополнение к цене Туристической услуги, если Клиент выбирает приобретение туристической услуги с использованием электронных средств платежа на сайтах www.demareadmare.lv, www.demareadmare.eu, www.justfly.lv.

Заявление – любой полученный от Клиента письменный документ на получение, изменение или отмену Услуги, который адресован Агентству или при посредничестве Агентства третьей стороне, обеспечивающей оказание или организацию определенной услуги.

Компетентные учреждения – любое такое учреждение в Латвийской Республике или стране пребывания, в компетенции которого находятся вопросы по обеспечению выполнения Туристами/Пассажирами установленных правил и условий в соответствии с законодательством или нормативными актами, регулирующими пребывание и нахождение Туристов/Пассажиров в латвийской Республике или стране пребывания, в том числе: пересечение границы, въезд и нахождение в стране, оформление виз и документов, перевозку пассажиров, рекомендации по безопасности.

2. Договор и договорные отношения

- 2.1. В разделе Общих условий настоящих Условий под словом «Договор» или «соглашение» подразумевается регулирующий взаимоотношения между Клиентом/Туристом и Агентством юридический документ в связи с Услугами, которые предоставляет Агентство или которые предоставляются при посредничестве Агентства. Юридической основой данных отношений в большинстве случаев будут являться настоящие Условия или особые Договоры или соглашения, которые могут определять такие условия оказания отдельных услуг, которые не включены в настоящие Условия или имеют отличия от указанных в Условиях.
- 2.2. В разделе Специальных условий настоящих Условий поясняется, каким образом устанавливаются договорные отношения для каждой из Услуг, а именно: что является предметом договора, кто представляет стороны договора, какие правила и условия применяются. Таким образом, используется особое определение Договора, отличающееся от определения, указанного в разделе Общих условий настоящих Условий. Хотя взаимоотношения между Клиентом/Туристом и Агентством регулируют настоящие Условия, полный юридический комплект договорных взаимоотношений образуют все указанные в Специальных условиях настоящих Условий документы вне зависимости от их названия, например, Договор, Правила и т.д.
- 2.3. Если Агентство и Клиент не договорились об ином, договорные отношения с Клиентом устанавливаются удаленно: Клиент соглашается с условиями договора с использованием автоматизированных средств на сайтах www.demareadmare.lv, www.demareadmare.eu, www.justfly.lv или электронной почты для индивидуальных заказов. В случае возникновения споров считается, что исполнение любого платежа, предусмотренного в Договоре, однозначно является согласием Клиента с положениями настоящих Условий и Договора.

3. Применение Условий

- 3.1. Условия регламентируют отношения Клиента/Туриста и Агентства (далее – Стороны) и применяются с момента, когда Клиент заходит на любой из сайтов www.demareadmare.lv, www.demareadmare.eu, www.justfly.lv с целью найти, выбрать и/или приобрести Услуги, которые предоставляет Агентство или которые предоставляются при посредничестве Агентства.
- 3.2. Условия состоят из следующих разделов, которые образуют единый документ и являются неотъемлемой составной частью настоящих Условий: Основные условия, Специальные условия и Прейскурант.
- 3.3. Разделы Условий и их названия созданы для более удобного пользования текстом и не предназначены для интерпретации Условий.
- 3.4. Условия применяются ко всем существующим отношениям между Агентством и Клиентом (в том числе к условиям использования сайтов www.demareadmare.lv, www.demareadmare.eu, www.justfly.lv), если Стороны в письменном виде не договорились об ином. При наличии такого рода договоренностей в случае обнаружения противоречий между Условиями и текстом соглашения в результате такой договоренности, Стороны руководствуются условиями соглашения.

- 3.5. Когда в оказании Услуги вовлечены третьи стороны согласно указанному в настоящих Условиях, для Клиента/Туриста являются обязывающими правила и условия данной третьей стороны. В Специальных условиях настоящих Условий даны разъяснения в отношении возможных ситуаций, когда могут возникать противоречия между настоящими Условиями, правилами и условиями третьих сторон и заключенными в ходе оказания услуг договорами.

4. Виды оказания услуг

- 4.1. Все Услуги, упомянутые в настоящих Условиях, оказываются онлайн на сайте Агентства www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu. Услуги по резервированию и продаже авиабилетов онлайн оказываются также на сайте www.justfly.lv.
- 4.2. В указанных в Условиях случаях и предусмотренном ими порядке возможно оказание услуг иным образом, нежели онлайн. Тем не менее, в любом случае оказание Услуг и изменение их условий возможно на основании письменных Заявлений Клиента. Заявления в указанном в Специальных условиях настоящих Условий порядке отсылаются Агентству или при посредничестве Агентства третьим сторонам, которые обеспечивают оказание или организацию определенных услуг.
- 4.3. В случае необходимости возможен выезд к клиентам в Ригу, Юрмалу, Елгаву, Тукумс, но каждый такой выезд является платной услугой в соответствии с Прейскурантом.

5. Комплексные туристические услуги и комбинация индивидуальных услуг

- 5.1. Туристические услуги, предлагаемые в онлайн каталоге туров на веб-сайтах Агентства www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu, являются Комплексными туристическими услугами, если в предложении изображен логотип соответствующего Туроператора и в разделе «Информация» нет явного указания на то, что предложение представляет собой индивидуальную услугу, комбинацию индивидуальных услуг или услугу третьей стороны.
- 5.2. Комплексные туристические услуги предоставляются в соответствии с разделом I „Условия комплексных туристических услуг (туров)” Специальных условий настоящих Условий.
- 5.3. Комбинация индивидуальных услуг может включать в себя авиабилеты, бронирование отелей, автобусные и железнодорожные билеты, экскурсии или иные услуги, в том числе услуги третьих сторон. Все эти услуги Клиент заказывает и оплачивает по отдельности. В разделе «Информация» онлайн каталога туров даются четкие и однозначные отсылки на применимый раздел Специальных условий или указывается, что предлагаются услуги третьих сторон, как описано ниже.

6. Услуги третьих лиц

- 6.1. Агентство размещает ссылки на Услуги третьих сторон на сайтах www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu. В случае если к данным Услугам не применимы особые правила Специальных условий, действуют указанные ниже правила и условия.
- 6.2. На сайтах Агентства www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu в меню «Путешествия» и подменю «Индивидуальные поездки» раскрывается название, юридическая информация и контакты третьих сторон, а в отдельных случаях – резюме их правил и условий. Агентство по возможности время от времени проверяет эту информацию, но не гарантирует ее актуальности в любой момент времени.
- 6.3. Агентство на основе партнерской программы предоставляет вам ссылку для самостоятельного бронирования Услуги. Агентство не принимает платежи в пользу Поставщика услуг, вы осуществляете платеж самостоятельно.
- 6.4. Агентство не несет ответственности и не принимает претензии в отношении Услуг третьих сторон. Любые вопросы и претензии Вам следует самостоятельно адресовать службе

поддержки Поставщика услуги. Настоятельно рекомендуем перед осуществлением бронирования или приобретения Услуги ознакомиться с правилами оказания Услуги третьей стороной на ее веб-сайте.

7. Право Агентства ограничить или отказать в оказании Услуги

- 7.1. Агентство оставляет за собой право по своему усмотрению отказать Клиенту в оказании Услуги без объяснения причин даже после произведенной оплаты, вернув Клиенту уплаченную денежную сумму и Комиссию за обработку транзакции, в следующих случаях:
 - 7.1.1. По имеющейся в распоряжении Агентства информации Клиент/Турист или Пассажир в прошлом допускал грубое нарушение правил и условий Агентства или Поставщика услуги или мошенничество, и Агентство считает риск обслуживания неприемлемым.
 - 7.1.2. Получен онлайн заказ от лица другой страны, и: (а) данное лицо не является Клиентом Агентства, (б) у Агентства могут возникнуть сложности связаться с этим лицом, (в) лицо из страны, которая допускает облегченный порядок подачи рекламаций, (г) констатированы признаки мошенничества. При оценке риска мошенничества Агентство принимает во внимание сумму сделки, направление путешествия и маршрут, достоверность указанной контактной информации и иные обстоятельства.
- 7.2. Агентство по своему усмотрению индивидуально для каждого Клиента может устанавливать максимальный размер заказа, по которому принимаются платежи с использованием платежных карт.

8. Плата за услуги

- 8.1. Агентство придерживается следующей ценовой политики при продаже Комплексных туристических услуг (туров) онлайн:
 - 8.1.1. Общая плата за Комплексные туристические услуги (не принимая в расчет скидки) формируется за счет цены основных услуг, цены дополнительных услуг, комиссии Агентства (если применимо) и Комиссии за обработку транзакций.
 - 8.1.2. Агентство обычно не применяет плату за услуги для основных услуг тура за исключением отдельных авиабилетов и иных случаев, когда может применяться комиссия Агентства в соответствии с Прейскурантом.
 - 8.1.3. Агентство в отдельных случаях может применять наценку на дополнительные услуги. Данная наценка включается в указанную в предложении тура цену и отдельно не раскрывается.
 - 8.1.4. Комиссия Агентства является именно платой за оказанные Агентством услуги, ее не следует путать с дополнительными услугами, к примеру, платой за оформление визы, питанием во время полета и прочими дополнительными услугами.
 - 8.1.5. Агентство применяет Комиссию за обработку транзакции в соответствии с Прейскурантом, если платеж за тур осуществляется на сайте Агентства.
 - 8.1.6. Агентство в соответствии с Прейскурантом применяет плату за подбор тура по указанным Клиентом критериям.
- 8.2. Агентство придерживается следующей ценовой политики при оказании прочих услуг онлайн:
 - 8.2.1. За продажу авиабилетов онлайн Агентство применяет наценку до 30 евро за один авиабилет и Комиссию за обработку транзакции в соответствии с Прейскурантом, если платеж за тур осуществляется на сайте Агентства. Цена авиабилета включает в себя плату за сервис, который предоставляется в процессе обработки и сопровождения заказа.

- 8.2.2. Агентство не применяет плату за услугу бронирования отелей, приобретение автобусных и железнодорожных билетов онлайн, если Клиент бронирует данные услуги самостоятельно после переадресации с сайта Агентства на сайт Поставщика услуги или если Клиент и Агентство не заключают отдельное соглашение.
- 8.2.3. Если указанные в предыдущем пункте услуги Клиенту бронирует или приобретает Агентство, то оно применяет или сервисную плату, о размере которой Агентство и Клиент договариваются отдельно, или наценку к базовой цене Услуги, которую Агентство устанавливает по своему усмотрению и которая не подлежит раскрытию.
- 8.2.4. Агентство не применяет плату за обеспечение услуги страхования путешествий онлайн.
- 8.3. Агентство может оказывать Клиентам иные услуги, стоимость которых указана в Прейскуранте или по особой договоренности с Клиентом.

9. Ответственность

- 9.1. Стороны несут ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение своих обязательств.
- 9.2. Клиент незамедлительно информирует Агентство, как только констатируется, что он не может исполнить хоть одно из данных Агентству подтверждений, констатирована ошибка в информации или документах, прежде предоставленных Агентству.
- 9.3. Клиент принимает на себя финансовую ответственность за все транзакции, которые проведены от его/ее имени и за его/ее счет.
- 9.4. Клиенту должно исполниться как минимум 18 лет, и он/она должен быть дееспособным/дееспособной.
- 9.5. Клиент гарантирует, что вся предоставленная информация о себе и других лицах, от имени которых осуществляется заказ услуг, является достоверной и точной.
- 9.6. Агентство несет ответственность только за прямые убытки Клиента, причиненные им Клиенту в результате невыполнения своих обязательств, злонамеренно или по грубой невнимательности.
- 9.7. Агентство не несет ответственности за невыполнение своих обязательств и причиненные Клиенту в результате этого убытки, которые Агентство в момент оказания Услуги не могло или не должно было предусмотреть.
- 9.8. Агентство не несет ответственности за деятельность третьих сторон, вовлеченных в оказание Услуг, включая, но не только, туристических операторов, транспортных перевозчиков, отели, страховые компании.
- 9.9. Агентство не несет ответственности за причиненные Клиенту убытки, если Клиент преднамеренно или по невнимательности не предоставил Агентству информацию, предусмотренную Условиями или Договорами, предоставил ложную, недостоверную или неполную информацию, а также не сообщил о любых изменениях в информации, предоставленной Агентству ранее.
- 9.10. Если для оказания Услуг используются средства связи, Агентство не несет ответственности за убытки, возникшие по причине нарушений и сбоев в работе почты, факсимильной связи, электронных или других средств связи, а также технического оборудования, которое обеспечивает получение соответствующих услуг. Агентство не несет ответственности за трудности и сбои, связанные с доступом к его сайтам и их использованием, а также с невозможностью завершения или сбоя какой-либо начатой транзакции.
- 9.11. Агентство не гарантирует, что содержащаяся на его сайте информация (включая цены, описания, даты) не является ошибочной или неполной, однако по возможности будет

стараться исправлять все ошибки и недостатки, как только они будут констатированы или будет получена информация об их наличии.

- 9.12. На сайте Агентства могут содержаться гиперссылки на внешние сайты, которые принадлежат и управляются третьими сторонами. Агентство не имеет контроля и обязательств в отношении данных сайтов и их содержания. Агентство не берет на себя ответственность за точность и качество указанных на этих сайтах сведений. Все вопросы, касающиеся информации, содержащейся на внешних сайтах, следует адресовать их администратору или веб-мастеру.

10. Особые условия возмещения убытков

- 10.1. Клиент подтверждает, что при установлении Договорных отношений в связи с Услугами, предлагаемыми на сайтах Агентства www.demareadmare.lv, www.demareadmare.eu или www.justfly.lv (независимо от того, заключается ли Договор с Агентством или с третьей стороной), у него имеется ясное и четкое понимание роли Агентства в оказании Услуги, и он осознает, кто является конечным Поставщиком услуги, ответственным за ее оказание.
- 10.2. Если при обеспечении Услуги Агентство выполнило все свои обязательства, предусмотренные настоящими Условиями и Договором, но Услугу полностью или частично не обеспечил конечный Поставщик услуги, Клиент обязуется соблюдать и не допускать нарушения порядка подачи жалоб и претензий, установленного настоящими Условиями и/или Договором.

11. Связь и обмен информацией между Агентством и Клиентом/Туристом

- 11.1. Основным средством связи между Агентством и Клиентом является электронная почта, в том числе в случаях, когда Стороны согласовывают изменение условий оказания Услуг, их отмену и т.д. Данное условие не распространяется на случаи, когда согласно настоящим Условиям требуется отдельное соглашение Сторон.
- 11.2. Отправитель и получатель сообщения по электронной почте идентифицируются по соответствию сообщенным Сторонами друг другу адресам электронной почты, и при наличии такого соответствия Стороны обязуются не предъявлять претензии в отношении несоответствующего отправителя и получателя, а также в отношении безопасности связи с использованием электронной почты.
- 11.3. Для целей предыдущего пункта под сообщенными Сторонами друг другу адресами электронной почты подразумеваются:
- 11.3.1. Адрес электронной почты Клиента, указанный в Заявлении на оказание услуги вне зависимости от формы, в которой данное Заявление получено Агентством, если она не противоречит настоящим Условиям.
- 11.3.2. Любой из следующих адресов электронной почты Агентства - info@demareadmare.lv, orders@demareadmare.lv, info@justfly.lv.
- 11.4. Клиент ответственен за получение отправленных по электронной почте сообщений. Если Агентство отправляет электронное сообщение, то считается, что оно проинформировало Клиента. Клиент ответственен за информирование Туристов в соответствии с настоящими Условиями.

12. Обработка данных

- 12.1. Агентство получает, сохраняет и обрабатывает личные данные Клиентов – физических лиц на основании пунктов 1 и 2 статьи 7 Закона о защите данных физических лиц, в частности:
- 12.1.1. Агентство получает, сохраняет, обрабатывает и предоставляет третьим сторонам личные данные Клиентов в таком объеме, который является необходимым для обеспечения

Туристических услуг и Прочих связанных с туризмом услуг. Считается, что Клиент дает на это согласие, начиная заказ соответствующей услуги.

- 12.1.2. Получив от Клиента – физического лица разрешение, когда Клиент на сайте www.demareadmare.lv, www.demareadmare.eu, www.justfly.lv выбирает опцию контактной формы «подписаться на наши новости», на рассылку Клиенту информации, предложений и подготовленных Агентством информационных бюллетеней.
- 12.2. Агентство имеет право предлагать Клиенту Услуги с использованием почты, телефона, факса, электронной почты и иных средств связи. Клиент вправе отказаться от получения коммерческих предложений, выслав Агентству письменное уведомление об отказе.

13. Обстоятельства непреодолимой силы

- 13.1. Понятие обстоятельств непреодолимой силы включает в себя: интервенции, войны, гражданские волнения, похищения людей, пожары, наводнения, аварии, ураганы, террористические акты, забастовки, локауты, а также изменения национального законодательства, касающиеся въезда/выезда, зарубежных представительств, пограничного контроля/таможни, транспортных услуг и деятельности органов безопасности учреждений и другие действия, которые имеют непреодолимое воздействие на оказание услуг Агентством или Поставщиками услуг.
- 13.2. Агентство не принимает на себя ответственность за любое неисполнение услуг вследствие влияния обстоятельств непреодолимой силы.

14. Жалобы, претензии и помощь

- 14.1. Агентство принимает жалобы Клиентов только в письменном виде по электронной почте info@demareadmare.lv (все услуги), info@justfly.lv (авиабилеты). Просьба указать свой номер телефона, чтобы мы могли оперативно связаться с Вами для уточнения деталей и других целей. Жалобы и претензии рассматриваются в соответствии с законодательством Латвийской Республики. Срок рассмотрения - 10 дней, если в Специальных условиях настоящих Условий не указано иначе.
- 14.2. Агентство обязуется на полученные на электронный адрес info@demareadmare.lv и info@justfly.lv сообщения, которые не являются жалобами и претензиями, ответить в течение 3 часов в рабочие дни с 10:00 до 18:00 (по телефону с 10:00 до 17:00) или в виде исключения вне этого времени в срочных случаях, о чем Агентство принимает решение по своему усмотрению, за исключением случаев, когда это ясно указано в электронном сообщении и срочность является обоснованной, например, заказ не подтвержден по причине технического сбоя.

15. Применимые нормативные акты и порядок рассмотрения споров

- 15.1. К отношениям Клиента/Туриста и Агентства применяются нормативные акты Латвийской Республики, если Стороны в письменной форме отдельно не согласовали применение нормативных актов другого государства.
- 15.2. Согласно нормативным актам Латвийской Республики определяется объем защиты прав Потребителей, порядок обработки личных данных, прочие обязанности, возложенные на участников туристической отрасли в соответствии с нормативными актами Латвийской Республики.
- 15.3. В отношении международных воздушных, морских и железнодорожных перевозок ответственность Агентства ограничена условиями соответствующих международных конвенций.

- 15.4. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Агентством и Клиентом/Туристом, решаются путем переговоров. Жалобы и претензии Клиентов рассматриваются в соответствии с настоящими Условиями.
- 15.5. Если соглашение не достигнуто, споры решаются в суде Латвийской Республики по местонахождению Агентства в порядке, предусмотренном нормативными актами Латвийской Республики, или в другом суде или третейском суде, если это указано в Договоре или соглашении, заключенном между Сторонами
- 15.6. Когда настоящие условия предполагают установление договорных отношений с третьими сторонами (например, отели, авиакомпании, страховые компании и прочие), тогда к этим отношениям применимы нормативные акты той страны, которая указана в обязывающих правилах и условиях данной третьей стороны.
- 15.7. Согласно данным в Специальных Условиях настоящих Условий разъяснениям, для отдельных услуг в силе правовые акты Европейского Союза и международные конвенции.

16. Утверждение, действие и изменение настоящих Условий

- 16.1. Условия вступают в силу с момента их утверждения Правлением Агентства. Дата утверждения и номер протокола указаны на начальной странице настоящих Условий.
- 16.2. Текст Условий доступен на сайтах Агентства www.demareadmare.lv и www.demareadmare.eu.
- 16.3. Агентство вправе изменять и дополнять настоящие Условия по своему усмотрению в любое время, не извещая Клиента заранее. Клиент обязан, отсылая в Агентство Заявление или начиная заказ услуг онлайн на www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu или www.justfly.lv, ознакомиться с актуальной редакцией Условий (и Прейскуранта).
- 16.4. В случае противоречий между текстом Условий на латышском языке и на другом языке, текст на латышском языке имеет преимущество.
- 16.5. Если любой из пунктов Условий утрачивает силу, это не влияет на действительность остальных пунктов условий.

В. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

I. Условия комплексных туристических услуг (туров)

1. Используемые термины

- 1.1. **Агентство или мы** - SIA „De Mare Ad Mare Baltic”, регистрационный номер - 40103913891, регистрационный номер ТАТО - ТАТО-2015-57, юридический и фактический адрес - Skolas iela 38-61, Jūrmala, LV-2016.
- 1.2. **Клиент или Вы** – физическое и/или юридическое лицо, которое приобретает определенные Комплексные туристические услуги у Агентства с целью их использования.
- 1.3. **Турист** – указанное Клиентом физическое лицо, имеющее право на получение Туристической услуги.
- 1.4. **Туроператор** – указанный в Договоре коммерсант, который организует оказание комплексных туристических услуг в Латвии или за рубежом, и продает эти услуги Клиентам при посредничестве Агентства.
- 1.5. **Комплексная туристическая услуга (также Туристические услуги, Тур, Путешествие, Поездка и прочие производные)** – объединение (пакет) туристических услуг, подготовленный заранее или по требованию клиента в соответствии с признаками,

указанными в Законе о туризме. Для удобства Клиента Агентство, предлагая туристический пакет, может обеспечить возможность приобрести только одну из входящих в пакет услуг, к примеру, только перелет.

- 1.6. **Отдельные туристические услуги** – в случае Комплексных туристических услуг представляют собой включенную в туристический пакет отдельную услугу, в том числе авиа, автобусные и другие туристические транспортные услуги, отели, пакеты путешествий, отдельные туры, экскурсии, услуги гидов и другие связанные с туризмом услуги, описание которых доступно на сайтах www.demareadmare.lv, www.demareadmare.eu, www.justfly.lv.
- 1.7. **Поставщик услуг** – в случае Комплексных туристических услуг представляет собой непосредственного поставщика услуги туристического транспорта или иной услуги (например, авиатранспорт, отели, экскурсии).
- 1.8. **Договор** – в случае Комплексных туристических услуг представляет собой любую достигнутую между Агентством и Клиентом договоренность, которая включает в себя настоящие Условия, договор об оказании туристических услуг или договор подобного содержания, заключенный в соответствии с типовой формой Туроператора, правила, специальные условия и дополнительные соглашения, являющиеся неотъемлемой частью упомянутых договоров. Договор может быть заключен в бумажной или электронной форме. При заключении договоров в бумажной форме Агентство имеет право потребовать от Клиента уплаты комиссии согласно Прейскуранту. К условиям договора, которые являются обязывающими для Агентства и Клиента относятся также соглашения об изменениях в туристических услугах, заключенные согласно настоящим Условиям с использованием переписки по электронной почте.
- 1.9. **Путевка** – используемый отдельными Туроператорами термин, означающий зарегистрированную, утвержденную и предоставляемую Туроператором программу Комплексной туристической услуги в указанном в Договоре объеме и соответствии с указанными в Договоре условиями, включающую в себя одну или несколько Туристических услуг. Туроператор присваивает Путевке уникальный идентификатор, представленный в виде номера путевки, номера договора об оказании туристических услуг, номера резервации или в какой-либо иной похожей по сути форме.
- 1.10. **Подтверждающий получение услуги документ** – Подтверждение бронирования, Ваучер, Электронный билет или иной выданный Туристу документ, дающий право на получение Туристической услуги.
- 1.11. **Подтверждение бронирования** – документ, созданный в процессе заказа и/или приобретения организованной Туроператором Туристической услуги, подтверждающий ее резервирование и/или приобретение.
- 1.12. **Ваучер** – Оформленный и подтвержденный Туроператором документ на оказание Туристической услуги (один или несколько), на основании которого Турист имеет право на получение Туристической услуги вместе с включенной в него пассажирской перевозкой.
- 1.13. **Гарантии сохранности уплаченных клиентами денег** – термин используется в понимании Закона о туризме Латвийской Республики в отношении ситуаций, если до объявления процесса неплатежеспособности Туроператор не может полностью или частично выполнить договорные обязательства перед Клиентом или если вследствие неплатежеспособности Туроператора выполнение указанной в договоре программы услуг становится невозможным.
- 1.14. **Цена Туристической услуги** – общая стоимость Туристической услуги, которую по условиям Договора Клиент обязан заплатить Агентству и которая может включать в себя: цену отдельной услуги или объединения услуг, стоимость выбранных Клиентом дополнительных услуг (например, оформление визы, страхование, выбор места, экскурсии и т.д.), комиссию Агентства, если она применяется в соответствии с Прейскурантом, и скидки.

Цена Туристической услуги не включает в себя Комиссию за обработку транзакций, если Клиент выбирает электронные средства оплаты на сайте www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu, так как это – отдельная плата.

Упомянутые в описании тура дополнительные расходы не являются составной частью Цены Туристической услуги, так как они представляют собой дополнительные платы за билеты в объекты осмотра, чаевые, визы (если не является дополнительной услугой), экскурсии (если не является дополнительной услугой), питание, сувениры, которые Туристы должны покрывать самостоятельно.

- 1.15. **Комиссия за обработку транзакций** – в дополнение к Цена туристической услуги применяемая плата, если Клиент выбирает приобретение Туристической услуги онлайн, с использованием электронных средств платежа на сайте www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu. Размер комиссии отражается на этапе оплаты, он зависит от выбранного типа платежа и может иметь как фиксированную величину, так и быть выраженным в процентах от суммы платежа.
- 1.16. **Заявление** – в случае Комплексных туристических услуг представляет собой любой полученный от Клиента письменный документ на получение, изменение или отмену Туристической услуги, который адресован Агентству или при посредничестве Агентства третьей стороне, обеспечивающей оказание или организацию определенной услуги.

2. Гарантии сохранности уплаченных клиентами денег

- 2.1. В соответствии с законодательством Латвийской Республики, в случае оказания Комплексной туристической услуги Туроператор обязан обеспечить Гарантии сохранности уплаченных клиентами денег. Агентство принимает на себя обязательство предлагать и продавать Клиентам только Комплексные туристические продукты, которые обеспечены Гарантиями сохранности уплаченных клиентами денег.
- 2.2. Туроператоры принимают на себя ответственность за соблюдение требований нормативных актов Латвийской Республики в отношении информирования Клиентов о Гарантии сохранности уплаченных клиентами денег, и Агентство данную информацию Клиентам сообщает в том объеме, в котором она получена от Туроператора.

3. Предмет договора

- 3.1. Предмет договора состоит в следующем: Агентство на основании являющегося субъектом гражданского права договора (договора сотрудничества) продает, и Клиент приобретает в пользу Туристов организованную Туроператором туристическую поездку в выбранном Клиентом направлении в соответствии с указанными в Договоре условиями и программой тура (включая Путевку), если применимо.
- 3.2. Клиент, который подписывает данный Договор, берет на себя обязательство информировать прочих Туристов об условиях Договора и условиях оказания услуг, и все Туристы обязаны соблюдать эти условия.

4. Подписание договора онлайн

- 4.1. Если Агентство и Клиент особо не договариваются об ином, подписание Договора происходит онлайн в соответствии с порядком и последовательностью, изложенными в следующих пунктах и далее в настоящих Условиях.
- 4.2. Подписанию договора со стороны Агентства эквивалентно:
 - 4.2.1. На этапе резервирования: размещение контактной формы резервирования тура на сайте Агентства www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu, которая предоставляет возможность для Клиента произвести резервацию тура.

- 4.2.2. На этапе оплаты: Высланное Клиенту на электронную почту подтверждающее письмо с адреса orders@demareadmare.lv и/или info@demareadmare.lv, содержащее Договор, ссылку на оплату на сайте Агентства www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu и счет. Информация и документы Клиенту могут быть высланы несколькими письмами.
- 4.3. Подписанию договора со стороны Клиента эквивалентно:
- 4.3.1. На этапе резервирования: выполнение действий, указанных в пункте 8.8.1 раздела I „Условия комплексных туристических услуг (туров)” настоящих Условий.
- 4.3.2. На этапе оплаты: выполнение действий, указанных в пункте 11.4.1 раздела I „Условия комплексных туристических услуг (туров)” настоящих Условий.
- 4.4. Взаимное подписание Договора подтверждает автоматически генерируемая запись о статусе заказа "Договор подписан и ожидает оплаты" в системе управления заказами Агентства.
- 4.5. Соглашение между Агентством и Клиентом об изменениях в заказанном туре достигается с использованием электронной почты. Отправленные и полученные по электронной почте предложения и подтверждения Клиента и/или Агентства по внесению изменений, а также произведенные в результате этих изменений платежи (если таковые имеют место), являются доказательством изменений существующих отношения, эквивалентны обоюдному подписанию изменений к Договору, и Стороны обязуются их не оспаривать.

5. Оказываемые услуги

- 5.1. В рамках Комплексных туристических услуг Агентство предлагает оказываемые Туроператорами Туристические услуги, оказываемые своими партнерами услуги и собственные услуги, в частности:
- 5.1.1. Оказываемые Туроператорами услуги включают в себя основные услуги (они обычно обозначаются фразами «включено в цену») и дополнительные услуги (они обычно обозначаются фразами «дополнительные услуги» или «за дополнительную оплату»). Дополнительные услуги Клиент вправе приобрести по желанию. В отдельных случаях за дополнительные услуги, например экскурсии, Вам необходимо рассчитаться с Туроператором или его представителем, а не с Агентством. Эти услуги оказываются в соответствии с разделом „I. Условия комплексных туристических услуг (туров)” Специальных условий настоящих Условий.
- 5.1.2. Оказываемой партнерами Агентства услугой, к примеру, является страхование путешествия, которое предлагается приобрести в момент заказа тура. Эти услуги оказываются в соответствии с разделом „V. Условия страхования путешествий” Специальных условий настоящих Условий.
- 5.1.3. Просьба обратить внимание, что страхование путешествий может предлагаться как оказываемая Туроператором дополнительная услуга, но в таком случае у Вас не будет возможности выбора страховой компании, а в большинстве случаев – также страховой программы. Эти услуги оказываются в соответствии с разделом „I. Условия комплексных туристических услуг (туров)” Специальных условий настоящих Условий.
- 5.1.4. Услуги Агентства представляют собой указанные в Прейскуранте сервисные услуги, например подписание договора в бумажной форме, выезд к Клиенту и прочие, или услуги, в отношении которых Агентство и Клиент заключают отдельное соглашение.

6. Онлайн каталог туров

- 6.1. Агентство на сайте www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu обеспечивает Клиентам доступ к онлайн каталогу туров. Каталог создан с целью позволить Клиентам с использованием поискового запроса легко найти организованные различными

Туроператорами поездки, сгруппированные по определенным категориям и/или по странам, их описания и программы (если применимо). Встроенная система фильтров обеспечивает целенаправленный отбор и сортировку информации по ряду критериев.

- 6.2. Агентство в каталоге может размещать также туры, на которые в конкретный момент времени не имеется свободных мест или места доступны только по запросу. По запросу Клиента Агентство предоставляет актуальную информацию о наличии мест, а также может поместить заявку Клиента в список ожидания на случай освобождения места.
- 6.3. Описания туров в каталоге подготовлены в информативных целях на основании обобщенной Туроператорами и предоставленной отелями информации. Хотя Агентство прилагает разумные усилия по проверке и уточнению данной информации, ни Агентство, ни Туроператор не берут на себя ответственность какого-либо рода в отношении возможных ошибок и неточностей, сделанных посетителями сайта оценок, актуальности описаний и того, насколько размещенные на сайте фотографии адекватно отображают оказываемые услуги.
- 6.4. Исключением из указанного в предыдущем пункте является упомянутая ниже информация, с которой Агентство обязано ознакомить Клиента. Клиент обязуется ознакомиться с ней на сайте www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu или иным приемлемым способом (вне зависимости от того, доступна ли эта информация полностью в описаниях услуг или по ссылкам на соответствующие страницы сайта или выслана по электронной почте или предоставлена каким-либо иным указанным ниже способом):
 - 6.4.1. Время и место остановки и пересадки, тип транспортного средства, используемый для перемещения.
 - 6.4.2. Адрес и номер телефона представителя Туроператора (сотрудника или туристического агентства-партнера), который находится в соответствующей стране и к которому можно обратиться за помощью в чрезвычайных ситуациях, или также номер телефона, по которому в чрезвычайных ситуациях возможно связаться с Агентством или Туроператором 24 часа в сутки, если в соответствующей стране нет представителя Туроператора (сотрудника или туристического агентства-партнера), за исключением случаев, если правилами Туроператора предусмотрено оповещение Клиентов альтернативным способом, например, в Ваучере или на информационных собраниях.
 - 6.4.3. Информация о возможных рисках, которые могут представлять угрозу для здоровья Туристов, а также наиболее важные требования, включая наиболее важные нормы общественного порядка, которые необходимо соблюдать при путешествии и при нахождении в соответствующей стране. Агентство обязуется информировать Клиента об уровне безопасности в стране, в которую Клиент и/или Турист желает совершить путешествие, основываясь на представленных государственными органами сведениях.
 - 6.4.4. Условия прерывания договора и условия изменений его положений.
 - 6.4.5. Программа поездки, если применимо. Просьба учесть, что для Туроператоров обязывающей является та программа, которая высылается Вам вместе с Договором после подтверждения заказа.

7. Цены туров и скидки

- 7.1. Указанная в рекламных целях на сайте www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu "цена от" обычно представляет собой условную цену тура на одну персону при размещении и проживании двух туристов в двухместном номере. Не следует путать ее с ценой путешествия одного туриста, так как в таких случаях обычно следует доплатить за проживание в одноместном номере. В отдельных случаях, если размещение двух человек невыгодно и по этой причине не предлагается, это может быть условная цена тура на одну

персону при размещении и проживании нескольких человек (например, 4 или 6) в одном номере.

- 7.2. Указанные при соответствующих предложениях на сайте www.demareadmare.lv, www.demareadmare.eu цены включают: стоимость перечисленных в описаниях и включенных в цену основных услуг, скидку за продажу туров в интернете и комиссию Агентства, если такая применяется. Цена не включает стоимость дополнительных услуг, Комиссию за обработку транзакций и специальные скидки. Следует учитывать, что набор не включенных в цену услуг может варьироваться от тура к туру (например, в цену может быть не включен перелет), поэтому Клиенту указанную на сайте цену, в особенности при сравнении с другими услугами, следует оценивать не изолированно, а в контексте включенных в нее услуг.
- 7.3. Ввиду технических ограничений указанные на сайте Агентства www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu цены туров являются ценами «офлайн», т.е. они отражают ситуацию на момент их заведения в каталог, и они могут не быть актуальными в момент посещения сайта. Клиенту следует учитывать, что для получения актуальной цены, за исключением однозначного подтверждения актуальности цены, необходимо следовать данным на сайте указаниям или обратиться в Агентство с просьбой сообщить актуальную цену. Пожалуйста, примите к сведению, что любым образом сообщенная Вам цена не фиксируется и может измениться до момента подтверждения заказа.
- 7.4. При резервировании и оплате Туристических услуг на сайте Агентства www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu, элементы общей платы для Клиента отражаются в следующей последовательности:
 - 7.4.1. На этапе резервирования: цена туристической услуги в разбивке по элементам и размер авансового платежа, который должен быть уплачен после получения подтверждения. Просьба учесть, что система не поддерживает дифференциацию авансового платежа в зависимости от оставшихся до начала поездки дней, поэтому при обработке и подтверждении заказа для Вас может быть установлен иной размер авансового платежа. Клиенту следует считаться с тем, что размер авансового платежа может составить и 100%; Агентство имеет право решать об этом по своему усмотрению.
 - 7.4.2. На этапе оплаты: цена Туристической услуги и Комиссия за обработку транзакций, если применяется, размер авансового платежа и окончательного платежа, срок оплаты. Комиссию за обработку транзакций необходимо оплатить в полном размере вместе с авансовым платежом..
- 7.5. Агентство применяет для Клиентов следующие скидки:
 - 7.5.1. Скидка за продажу тура в интернете для отдельных предложений на усмотрение Агентства, если условия Туроператора требуют или позволяют применения такого рода скидки. Данная скидка включается в цену, указанную в предложении тура на сайте www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu. Информация о размере данной скидки доступна в разделе "Информация" описания тура и контактной форме бронирования тура онлайн. Если бронирование тура и/или подписание договора происходит не в режиме онлайн на сайте, то цена тура повышается на величину данной скидки.
 - 7.5.2. Специальные скидки, которые по усмотрению Агентства предоставляются и сообщаются отдельным Клиентам в рамках программы лояльности. Данная скидка не включается в цену, указанную в предложении тура на сайте www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu. Агентство генерирует и высылает на электронную почту Клиента код скидки или промо-код, который Клиент имеет право реализовать в контактной форме бронирования тура онлайн.

8. Порядок заказа туров

- 8.1. Заказ тура может быть произведен путем отправки Агентству Заявления с использованием контактной формы резервирования тура на сайте www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu, а также с использованием иного предусмотренного настоящими Условиями средства связи. Заявления не подтверждаются в автоматическом режиме, Вам следует дождаться подтверждения в сроки, указанные в разделе «Порядок подтверждения или отказа в подтверждении тура» настоящих Условий.
- 8.2. Обязательные реквизиты Заявления могут различаться для разного вида туров и в зависимости от направления поездки. По этой причине Клиенту следует руководствоваться реквизитами, указанными в контактной форме резервирования тура на сайте www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu. Клиент в Заявлении должен также указать, желает ли он воспользоваться предложенными Агентством возможностями по страхованию поездки, или он отказывается от этого предложения.
- 8.3. В ходе заполнения контактной формы резервирования тура Клиент вправе выбрать дополнительные услуги, которые будут включены в Договор и соответственно в цену Туристической услуги. Клиент также вправе на данном этапе использовать присвоенный ему код скидки или промо-код.
- 8.4. Сведения о дополнительных услугах Клиент может получить на сайте Агентства www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu в описании продукта и в контактной форме резервирования тура. Тем не менее, только в указанные в контактной форме дополнительные услуги можно зарезервировать вместе с основными услугами тура. Прочие услуги, которые не упомянуты в контактной форме резервирования тура, необходимо заказывать и оплачивать на месте у Туроператора или назначенного им лица.
- 8.5. Клиенту необходимо обратить внимание на дополнительные расходы, которые могут не быть включены в стоимость основных или дополнительных услуг (например, входная плата в объекты осмотра, туристические налоги и сборы, в отдельных случаях также транспортные перевозки).
- 8.6. В случае если Заявление Клиента не содержит всех необходимых реквизитов, Агентство связывается с Клиентом посредством электронной почты или по телефону и дает указания в отношении недостающих реквизитов, порядка и сроков их представления. Уточнение реквизитов Агентство от Клиента принимает только в письменном виде и с использованием указанных в настоящих Условиях средств связи.
- 8.7. Клиент обязан обеспечить, чтобы Агентству был доступен его адрес электронной почты или номер телефона. В противном случае, Агентство не принимает на себя ответственность за невозможность связаться с Клиентом в целях уточнения реквизитов Заявления. Также Агентство не принимает на себя ответственность в случае несоблюдения Клиентом сроков уточнения реквизитов.
- 8.8. Положения настоящих Условий становятся обязательными для Агентства и Клиента (но не Туроператора) в момент подачи Заявления, и Клиент обязан подтвердить согласие с настоящими Условиями, используя одну из следующих форм (в случае неполучения согласия рассмотрение Заявления прекращается, и Агентство оставляет за собой право не предупреждать об этом Клиента):
 - 8.8.1. С использованием автоматизированных инструментов на сайте www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu до отправки контактной формы резервирования тура Агентству, т.е. необходимо согласиться с условиями Договора, отметив соответствующий флажок в контактной форме резервирования тура.
 - 8.8.2. Включив в бумажный документ однозначно трактуемый текст согласия и заверив его своей подписью, если Клиент в целях идентификации в документе указал свое имя и фамилию, а также персональный код (или дату рождения в формате ДДММГГ-0000, если у Вас нет персонального кода).

- 8.8.3. Включив указанное в предыдущем пункте подтверждение в адресованное Агентству электронное сообщение (электронная почта). Клиент соглашается, что в данном случае подтверждение действительно без подписи и не может быть оспорено, а также Клиент должным образом идентифицируется при соблюдении следующих условий: (а) в тексте электронного письма Клиент свое имя и фамилию, персональный код (или дату рождения в формате ДДММГГ-0000, если у Вас нет персонального кода) и адрес электронной почты; и (б) указанный в тексте письма адрес электронной почты совпадает с адресом электронной почты, с которого получено письмо.
- 8.9. Клиент соглашается, что Агентство идентифицирует Клиента по имени и фамилии, персональному коду (или дате рождения в формате ДДММГГ-0000, если нет персонального кода) и адресу электронной почты, за исключение упомянутого в следующем пункте случая. Имя и фамилия указываются латинскими буквами, как в паспорте.
- 8.10. Адрес электронной почты не считается идентификатором Клиента, если Заявление представлено в бумажной форме лично представителю Агентства, и в дальнейшем коммуникация между Клиентом и Агентством происходит лично. Клиенту следует считаться с тем, что: (а) Агентство не держит постоянный офис, и для этих целей работник Агентства выезжает к Клиенту или арендует временные помещения для встречи с Клиентом, и (б) это является платной услугой, которую Клиенту следует оплатить согласно Прейскуранту.
- 8.11. Прежде чем представить Агентству Заявление на резервирование тура, Клиент обязан на сайте Агентства www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu ознакомиться с требованиями въезда и пребывания в выбранной стране путешествия, требованиями к пересечению границы и таможенному контролю, требованиями к проездным документам и сроку их действия, визовым режимом и другими требованиями, которые влияют на Туристическую услугу. Агентство не несет ответственности за возможные убытки, которые Клиент понес вследствие невозможности начать или продолжить путешествие в связи с невыполнением упомянутых требований.
- 8.12. Агентство оставляет за собой право на своем сайте www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu не размещать указанную в предыдущем пункте информацию полностью или частично, но дать ссылку на сайты Компетентных учреждений. В этом случае обязанность Клиента – самостоятельно ознакомиться с предоставленной Компетентными учреждениями информацией. Клиент имеет право обратиться за разъяснениями в Агентство, однако в случае, если запрашиваемая информация ввиду своей специфики не входит в тот объем, который применим к большинству Туристов, Агентство вправе отказать Клиенту в удовлетворении запроса или запросить за это вознаграждение, о размере которого Агентство и Клиент договариваются особо.

9. Порядок подтверждения или отказа в подтверждении тура

- 9.1. После получения Заявления Клиента Агентство связывается с Туроператором, чтобы проверить возможность резервирования и наличие мест. Туроператор, на основании полученной информации и с учетом своих возможностей, подтверждает бронирование Агентству в сроки, указанные в договоре с Агентством (обычно в течение 24 часов), но не позднее 2 (двух) рабочих дней со дня получения Заявки.
- 9.2. В случае невозможности оказания Туристической услуги Туроператор высылает Агентству, а Агентство по электронной почте высылает Клиенту отказ в подтверждении бронирования и предлагает альтернативную услугу. Срок годности условий альтернативного предложения составляет 48 часов, если в отправленном на Ваш электронный адрес сообщении не указано иначе. После истечения этого срока предложение альтернативной услуги теряет силу без особого оповещения со стороны Агентства.
- 9.3. Если туроператор подтверждает Вашу заявку полностью или частично (к примеру, тур подтвержден в целом, но не подтверждены дополнительные требования Клиента в

отношении питания, проживания и т.д.), Агентство по электронной почте высылает Клиенту подтверждающее сообщение, содержащее ссылку на сайт Агентства www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu для окончания бронирования и осуществления оплаты. Если оплата тура производится двумя платежами, Агентство для каждого платежа высылает на электронный адрес Клиента сообщение с упомянутой ссылкой.

- 9.4. Туроператор обеспечивает только подтвержденный Агентству объем услуг и только подтвержденные дополнительные требования Клиента, указанные в договоре, который подготовлен в системе резервирования Туроператора и приложен к подтверждающему электронному сообщению. Обязанность Клиента - тщательно проверить упомянутую информацию, прежде чем согласиться с условиями договора, а в случае выявления несоответствий или в случае неясностей - своевременно связаться с Агентством. Агентство не будет принимать во внимание претензии Клиента касательно включенный в договор объем услуг после того, как договор будет подписан Клиентом.

10. Особые условия в отношении резервирования и оплаты услуг

- 10.1. Если после заказа тура на свой адрес электронной почты Вы получили подтверждение наличия места, договор и ссылку на оплату, как указано ниже в настоящих Условиях, и Вам дается время для произведения платежа, это обычно означает, что Туроператору была заявлена временная резервация (STOP 24 или STOP 48), которая действительна в течение 24 или 48 часов, и по истечению этого срока она будет аннулирована, если оплата не будет получена Агентством.
- 10.2. Несмотря на указанное где-либо в настоящих Условиях, если Туроператор не допускает временного резервирования для конкретного тура, т.е. оно является финансово обязывающим с момента подтверждения, Агентство запрашивает от Клиента оплату авансового платежа, предусмотренного условиями тура, до резервирования услуги. Агентство для этого высылает Клиенту индивидуальную платежную памятку и ссылку на оплату. Вы должны учитывать, что в этом случае услугу можно отменить только в соответствии с условиями аннулирования, установленными Туроператором. Данный порядок всегда будет применяться к предложениям последней минуты.
- 10.3. Обратите внимание, что сообщенное Вам время оплаты - это время, до которого денежные средства должны быть зачислены на счет Агентства. Также обратите внимание, что платежи, подтвержденные после 15:00, зачисляются только на следующий день. Произведенный на сайте Агентства платеж с помощью платежной карты или услуги банковской ссылки будет исполнен в течение нескольких минут.

11. Правила завершения резервирования и оплаты

- 11.1. К подтверждающему электронному сообщению Агентство прикладывает подготовленный в системе бронирования туроператора договор („Договор об оказании туристических услуг“, „Договор о бронировании туристических услуг“ или с другим по сути похожим названием) и его приложения, Правила/условия и т.д., если применимо.
- 11.2. Каждый договор имеет однозначный справочный идентификатор тура, который может быть представлен в разных формах (номер путевки, номер договора, номер резервирования или иной аналогичный идентификатор). В Договоре также перечислен объем оказываемых услуг, которые включены в цену Туристической услуги и которые Туроператор обязуется обеспечить после вступления договора в силу. Клиент должен признать, что услуги, которые не включены в договор, не являются его предметом и могут быть оказаны только за дополнительную плату. Агентство для договоров может использовать собственную нумерацию, и в таком случае по запросу Клиента ему может быть сообщен номер резервации, если такой присваивается.

- 11.3. Клиент должен принять, что совокупность договорных отношений, которые регламентируют отношения, права и обязанности Агентства, Туроператора, Клиента и Туристов, образует упомянутый в предыдущих пунктах договор, его приложения, Правила и условия и т.д., что является неотъемлемой составной частью договора, Программа тура (если применимо) и настоящие Условия.
- 11.4. Договорные отношения вступают в силу с момента, когда осуществляется одно из следующих действий:
- 11.4.1. Клиент соглашается с условиями договора с использованием автоматизированных инструментов, отметив соответствующий флажок после того, как он прошел по указанной в подтверждающем электронном сообщении ссылке на сайт www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu до осуществления оплаты.
- 11.4.2. Клиент и Агентство подписывают договор в бумажной форме.
- 11.5. Клиент оплачивает тур одним или двумя платежами в порядке и в сроки, указанные в договоре. Клиент может оплатить тур одним из следующих способов:
- 11.5.1. Банковским перечислением. Клиент должен обеспечить, что Агентство получает полную стоимость Туристической услуги и что из нее не удерживаются банковские комиссии.
- 11.5.2. На сайте Агентства www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu. Агентство за обеспечение оплаты на сайте вправе применять и получить от Клиента Комиссию за обработку транзакций, и Клиент обязан ее заплатить.

12. Право на получение Туристической услуги

- 12.1. Клиент и туристы имеют право на получение туристической услуги только после ее полной оплаты.
- 12.2. Право на получение услуги Клиенту и Туристам присваивает выданный Туроператором Подтверждающий получение услуги документ (Ваучер, Подтверждение бронирования или другой документ). Агентство получает от Туроператора и передает этот документ Клиенту в бумажной или электронной форме. В последнем случае Клиент и/или Туристы должны распечатать Подтверждающий получение услуги документ в таком количестве экземпляров, которое указано в документе или вытекает из указаний Агентства.
- 12.3. В отдельных случаях Подтверждающий получение услуги документ не нужен. Для получения Услуги в таком случае Клиент/Туристы называют свое имя и фамилию или предъявляют удостоверяющий личность документ.
- 12.4. Агентство по своему усмотрению определяет срок, в который Подтверждающий получение услуги документ передается Клиенту, но не позже, чем до начала поездки. Агентство оставляет за собой право не передавать Подтверждающий получение услуги документ Клиенту и/или Туристам до получения полной оплаты Туристической услуги.
- 12.5. Если Клиент не оплатил услуги в установленные сроки, Агентство имеет право отказаться от исполнения договора и отменить резервирование тура, в результате чего Клиент и Туристы теряют право на получение услуги. Агентство оставляет за собой право удержать заплаченные Клиентом авансовые платежи, чтобы покрыть причиненные Туроператору и/или Агентству убытки.
- 12.6. Агентство имеет право новые Заявления о резервировании тура от такого Клиента, резервирование которого было отменено по указанным в предыдущем пункте причинам, принимать при условии получения 100% предоплаты, независимо от условий, которые на сайте www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu применяются по отношению к остальным Клиентам.

13. Страхование путешествий

- 13.1. Агентство на этапе резервирования тура предлагает Клиентам возможность выбора страхования путешествий, а также с использованием технических средств на этапе оплаты тура обеспечивает Клиентам возможность приобрести страховой полис онлайн. Для этого запрос Клиента переадресуется с сайта Агентства www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu на выбранную Клиентом платформу страховой компании, которая обеспечивает сервис страхования путешествий в интернете.
- 13.2. Агентство на свое усмотрение определяет страховые компании, страховые полисы которых предлагаются для продажи Клиентам, принимая во внимание свои возможности и заключенные со страховыми компаниями договоры. Клиент имеет право приобрести страховой полис самостоятельно у другой страховой компании, и в таком случае Клиент соглашается, что Агентство выполнило свои обязательства предложить Клиенту страхование путешествий.
- 13.3. Для продажи страховых полисов онлайн применяются положения раздела „V. Условия страхования путешествий” Специальных условий настоящих Условий.

14. Обязанности Клиента/Туриста, Агентства и Туроператора

14.1. Клиент/турист обязуется:

- 14.1.1. Установить договорные отношения с Агентством и Туроператором согласно настоящим условиям касательно приобретения выбранного Клиентом и подтвержденного Туроператором тура.
- 14.1.2. Своевременно заплатить цену Туристической услуги, Комиссию за обработку транзакций (если применяется), договорной штраф в случае задержки платежа и другие установленные Договором платежи.
- 14.1.3. Обеспечить, чтобы все Туристы были проинформированы о положениях Договора, исполняли его и предпринимали все от них зависящие действия, которые необходимы для исполнения Договора (в том числе передача Подтверждающего получение услуги документа и обеспечение его распечатки).
- 14.1.4. Заполнить Заявление о резервировании в соответствии с реквизитами, указанными в контактной форме резервирования туров на сайте Агентства www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu. Поручиться за достоверность и точность предоставленных данных, а также об ознакомлении с информацией, указанной в разделе «Порядок заказа туров» настоящих Условий, насколько применимо, своей подписью или с использованием автоматизированных средств на сайте www.demareadmare.lv, www.demareadmare.eu.
- 14.1.5. По требованию Агентства и в установленные Агентством сроки представить ему необходимые документы для оформления туристической поездки.
- 14.1.6. Обеспечить, чтобы Клиент и прочие Туристы своевременно явились в установленные Туроператором и сообщенные Агентством места, выполняли обоснованные требования представителя Туроператора, туристической организации и руководителя тура (гида) во время туристической поездки, а также не мешали остальным Туристам.
- 14.1.7. Принять на себя все риски и убытки, которые могут быть связаны с несвоевременным прибытием Клиента и/или Туристов в начальный пункт поездки или место получения услуги (например, в программу тура и соответственно в его цену не включен перелет) вне зависимости от причин, за исключением случаев, если соответствующая услуга по перевозке или трансфер (к примеру, трансфер из другого города Латвии в Ригу) включен в Туристическую услугу в качестве ее неотъемлемой части, и Туроператор на основании договора принимает на себя данные риски.

- 14.1.8. Обеспечить, чтобы Клиент и прочие Туристы соблюдали имеющие силу нормативные требования Латвийской Республики в отношении выезда несовершеннолетних и совершеннолетних лиц за рубеж, правила перевозки пассажиров, порядок перевозки багажа, требования национальных и зарубежных пограничных и таможенных служб, требования к количеству вывозимого и ввозимого имущества, а также общепринятые нормы общественного порядка.
- 14.1.9. Обеспечить, что все туристы перед началом поездки имеют годный проездной документ и другой документ, предусмотренный иммиграционными, таможенными и санитарными службами тех стран, в которые предусмотрена поездка, срок действия проездного документа соответствует установленному сроку для въезда в выбранную страну/страны.
- 14.1.10. Обеспечить, что проездные документы, необходимые для оформления виз и других документов (если такую услугу обеспечивает Агентство в соответствии с заключенным договором или отдельным соглашением), своевременно переданы Агентству. Клиент принимает на себя все риски, если посольство (консульство) отказывает в выдаче визы, и отказывается от требования пояснений и предъявления Агентству претензий в связи с причинами отказа в выдаче визы.
- 14.1.11. Учитывать, что Туроператор и/или Поставщик услуг (например, авиакомпания или иной перевозчик) имеют право изменить время начала транспортной перевозки (ввиду чрезвычайных обстоятельств или по своему усмотрению). Клиент обязан не позднее 1 (одного) дня до начала путешествия или транспортной перевозки (т.е. за 24 часа) перепроверить указанное в Подтверждающем получении услуги документе время начала перевозки, получив информацию непосредственно от Агентства или от учреждения, которое обеспечивает данный вид перевозки (аэропорт), и своевременно явиться для получения услуги.
- 14.1.12. Принять на себя полную ответственность, и в этой связи не предъявлять претензии Туроператору и/или Агентству, в отношении своих личных вещей, документов, их срока годности и виз.
- 14.1.13. Принять на себя ответственность за любые убытки (например, испорченный инвентарь отеля), которые причинены во время поездки третьим сторонам. Если убытки причинил несовершеннолетний, за них отвечает и все убытки покрывает сопровождающее несовершеннолетнего лицо.
- 14.1.14. Самостоятельно обеспечить получение отправленных электронных сообщений на указанный Клиентом адрес электронной почты. Факт отправки электронного сообщения на указанный (введенный) Клиентом адрес электронной почты расценивается как уведомление Клиента.
- 14.1.15. Туроператор в Договоре и условиях может предусмотреть также другие обязанности Клиента и/или Туристов, которые они обязуются соблюдать.
- 14.2. Агентство обязуется:
- 14.2.1. В установленном настоящими Условиями порядке предоставит Клиенту необходимую, полную и достоверную информацию о Туристической услуге и своевременно информировать Клиента об условиях резервирования, подтверждения, оказания и получения туристических услуг и изменениям в данных условиях, установленных ценах, особых условиях и сроках.
- 14.2.2. Предоставить Клиенту информацию о налогах, пошлинах, сборах и других платежах, которые не включены в цену услуги, в таком объеме, который непосредственным образом связан с выбранными услугами, необходим для выполнения программы тура и обеспечен Туроператором. Агентство не обязано информировать Клиента обо всех расходах, которые у Клиента и/или Туриста могут возникнуть во время поездки, в том числе, но не ограничиваясь расходами на питание, стоимостью поездки на

общественном транспорте, платными услугами отелей. Для удобства Клиентом Агентство может предоставлять данную информацию в описаниях услуг, но Агентство не принимает на себя ответственности за ее точность и актуальность.

- 14.2.3. Предоставить Клиенту информацию об условиях прерывания и изменения положений договора о Туристической поездке, а также о применяемых размерах договорного штрафа в случае прерывания договора (в разделе «Информация» описаний туров в каталоге). Клиенту следует учитывать, что упомянутые условия могут варьироваться в зависимости от Туристических операторов и видов предложения (например, раннее бронирование, предложения последней минуты, специальная акция), поэтому Клиент должен в той связи обратить внимание на выбранный тип предложения.
- 14.2.4. Предоставить Клиенту информацию об условиях и размере оплаты Туристической поездки. Агентство оставляет за собой право по своему усмотрению поменять этот порядок до момента, когда Агентство подтверждает поездку Клиенту. Клиент соглашается, что указанные в подтверждающем поездку письме и счете условия оплаты являются обязывающими для Клиента вне зависимости от указанной где-либо в ином месте информации.
- 14.2.5. Информировать Клиента об изменениях в цене договора, датах начала и окончания туристической поездки, возможную отмену или замену туристической поездки, изменениям в программе тура и других изменениях. Упомянутые обязанности Агентства не отменяют установленные в настоящих Условиях обязанности Клиента в отношении самостоятельного получения информации, ее уточнения и ознакомления с ней.
- 14.2.6. В порядке и в сроки, установленные нормативными актами Латвийской Республики и Туроператором, своевременно информировать Клиента об использованном Туроператором праве изменить дату, время и место выезда, время запланированных мероприятий и экскурсий, а также договорную цену, обеспечив для Клиентов одну из упомянутых в разделе «Порядок изменения условий оказания туристических услуг и отмены услуг» настоящих Условий возможностей.
- 14.2.7. Обеспечить возможность отправки Заявлений на резервирование туров Агентству на сайте www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu с использованием контактной формы резервирования туров. Агентство допускает представление Заявлений в иной форме, которая не противоречит настоящим Условиям, но в этом случае Клиент сам должен позаботиться о том, чтобы Заявление содержало все необходимые реквизиты.
- 14.2.8. В указанном в настоящих Условиях порядке и в сроки обеспечить:
 - 14.2.8.1. Установление договорных отношений с Клиентом согласно настоящим условиям касательно выбранного Клиентом и подтвержденного Туроператором тура.
 - 14.2.8.2. Отправку Клиенту по электронной почте уведомления о подтверждении резервирования тура или отказе в подтверждении, а также предложение альтернативных услуг в случае отказа в резервировании. Агентство не гарантирует, что Туроператор подтвердит указанные Клиентом во время резервирования дополнительные требования.
 - 14.2.8.3. Информирование Клиента об установленном Туроператором порядке рассмотрения и удовлетворения указанных Клиентом во время резервирования дополнительных требований.
 - 14.2.8.4. Своевременную выдачу Клиенту Подтверждающего получение услуги документа, счета и других документов (если применимо), которые необходимы для осуществления туристической поездки согласно положениям настоящих Условий и Договора, по электронной почте или иным способом, если это невозможно сделать в электронной форме (например, если Агентство берет на себя оказание услуги по получению визы).

14.2.8.5. Возможность оплаты тура на сайте www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu, оставляя за собой право удержать Комиссию за обработку транзакций. В отношении каждого платежа Агентство обеспечивает отправку Клиенту электронного сообщения со ссылкой на сайт Агентства www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu для осуществления платежа.

14.2.8.6. Возможность приобретения страхования путешествия на сайте Агентства www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu.

14.3. Туроператор обязуется:

14.3.1. Обеспечить для Агентства возможность осуществлять бронирование туров по поручению Клиента и информационную поддержку, необходимую для предложения и продажи туристических услуг Клиентам в соответствии с порядком и условиями, установленными Туроператором.

14.3.2. Обеспечить организацию туристических поездок и оказание Туристических услуг в объеме, указанном в Договоре, Подтверждающем получение услуги документе и программе тура (если применимо), если в Договоре не указаны особые условия оказания и/или обеспечения услуги.

14.3.3. В Договоре могут быть предусмотрены другие обязанности Туроператора.

15. Порядок изменения условий оказания туристических услуг и отмены услуг

15.1. До указанного в Договоре срока Клиент имеет право сообщить о переадресации услуги другому лицу. Клиент и лицо, в пользу которого переадресуется услуга, солидарно отвечают за оплату дополнительных расходов, связанных с переадресацией. Туристический оператор устанавливает правила и условия такой переадресации, включая предусмотренную для такого случая плату дополнительной услуги или штрафные санкции.

15.2. Туроператор в Договоре определяет условия, порядок и сроки, в соответствии с которыми возможна отмена тура по инициативе Клиента. Клиент должен учитывать, что Туроператор может предусмотреть, что услуги не подлежат отмене.

15.3. Туроператор в Договоре может определить дату, до которой Туроператор вправе отменить поездку, если для путешествия требуется определенное количество участников и его не удалось собрать. Агентство обязуется оповестить Клиента об отмене тура, если Туроператор использует данную возможность, незамедлительно после получения соответствующего уведомления от Туроператора.

15.4. Туроператор вправе изменить указанную в Договоре цену за услуги, если в силе все следующие условия: (а) до начала путешествия остается не более 20 дней (за исключением упомянутого в следующем пункте условия), (б) такие права предусмотрены Договором, (в) В Договоре определен порядок расчета разницы в цене, (г) если меняются:

15.4.1. расходы, связанные с использованием транспорта (к примеру, цена топлива);

15.4.2. налоги, сборы или подобные платежи, которые взимаются за определенные услуги (такие как сборы аэропортов, портовые сборы и другие налоги и сборы);

15.4.3. валютный курс, установленный для определенной услуги.

15.5. Туроператор имеет право повысить указанную в Договоре цену, если до поездки осталось менее 20 дней или до оказания услуги существенно изменить какое-либо значимое условие договора. Агентство после получения соответствующего уведомления от Туроператора незамедлительно сообщает об этом Клиенту и обеспечивает для него возможность.

15.5.1. Ознакомиться с дополнительными условиями договора и акцептовать их.

15.5.2. Запросить замену услуги на равноценную или услугу более высокого качества (если Туроператор может это обеспечить). Клиент оплачивает (покрыв разницу в цене) услугу

более высокого качества. Если предлагаемая услуга имеет более низкое качество, чем изначально предполагалось, то Туроператор при посредничестве Агентства выплачивает Клиенту соответствующую разницу в цене.

- 15.5.3. В одностороннем порядке отказаться от договора и получить от Агентства уплаченную сумму денежных средств в соответствии с условиями Договора, а также документально подтвержденные прямые затраты, связанные с возвратом в исходный пункт путешествия
- 15.6. Клиент обязан в течение 24 часов с момента получения сообщения от Агентства информировать его о принятом решении использовать одну из указанных в предыдущем пункте возможностей.
- 15.7. Если Туроператор, исполняя договор, не оказывает какие-либо из предусмотренных Договором услуг или не сможет их оказать, обязанностью Туроператора является предложить клиенту подходящую альтернативную услугу, не требуя от клиента дополнительной оплаты, и компенсировать разницу в цене, если цена альтернативной услуги меньше, чем цена заменяемой услуги.
- 15.8. Если, исполняя договор, Туроператор не оказывает значительную часть указанных в договоре услуг или не может предложить упомянутую в предыдущем пункте альтернативную услугу или клиент от них отказывается, то Туроператор по договоренности с клиентом без дополнительной платы обеспечивает Клиенту равноценный транспорт для возврата в исходный пункт путешествия или в иное согласованное с клиентом место, а также выплачивает ему компенсацию за неиспользованную или частично использованную услугу.
- 15.9. Туроператор в Договоре может конкретизировать упомянутые в предыдущем пункте условия в отношении изменений в предусмотренных Договором услугах.
- 15.10. Если из Договора не следует обратное, Туроператор не несет ответственность за обеспечение услуг согласно Договору, если в неисполнении или недолжном исполнении Договора нет вины Туроператора, и Договор не исполняется:
 - 15.10.1. по вине Клиента и/или Туристов;
 - 15.10.2. ввиду непредвиденной или неустранимой деятельности третьих лиц (которые не связаны с предусмотренными договором услугами);
 - 15.10.3. ввиду чрезвычайных (необычных, непредвиденных и не подлежащих контролю) обстоятельств;
 - 15.10.4. ввиду таких событий, которые Туроператор был не в состоянии предусмотреть и устранить, соблюдая всю необходимую предосторожность
- 15.11. В случаях, упомянутых в предыдущем пункте настоящих Условий, за исключением ситуаций, когда Договор не исполнен по вине Клиента и/или Туриста, Туроператор и Агентство обязаны оказать Клиенту и/или Туристу необходимую помощь.
- 15.12. Агентство выплачивает Клиентам упомянутые в этом разделе Условий денежные суммы за вычетом удержаний, предусмотренных в правилах и условиях Туроператоров (если применимо), только после получения их от Туроператора и в том объеме, в котором Агентство получило денежные средства от Туроператора, в течение 3 рабочих дней после получения соответствующего платежа от Туроператора. Агентство не гарантирует выплату данной суммы Клиенту, если Туроператор не осуществляет оплату, но обязуется представлять интересы Клиента и предпринимать разумные действия для реализации прав требований Клиента касательно получения упомянутых денежных средств от Туроператора.
- 15.13. Агентство обязуется соответствующую информацию, которая связана с упомянутыми в настоящем разделе Условий положениями и с которой Клиент может ознакомиться перед резервированием услуги, разместить на сайте www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu в разделе «Информация».

16. Жалобы и претензии

- 16.1. Соглашаясь с настоящими Условиями, Клиент подтверждает, что (а) Клиент получил, ему доступна, и он может дополнительно ознакомиться с информацией о туристической услуге и ее описанием, которую предоставляет Агентство и/или которая размещена на сайте Агентства www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu; (б) ему известны правила оформления необходимых документов и условия въезда, выезда и пребывания Клиента и/или Туриста в стране (странах) путешествия и Латвийской Республике. Подтверждение касается также медицинских формальностей и других требований, выполнение которых необходимо для получения Туристической услуги.
- 16.2. Все вопросы и претензии касательно ограничений в оказании услуг и их качества во время поездки Клиент обязуется решить на месте, обратившись к компетентному лицу. В случае, если урегулировать претензии на месте Клиенту не удалось, если только в Договоре не предусмотрен иной порядок, обязанностью Клиента является обращение с претензией к лицу, указанному в Подтверждающем получении услуги документе или контактному лицу Агентства незамедлительно, по возможности во время поездки, чтобы была возможность устранить недостатки в качестве услуг.
- 16.3. Клиент имеет право в установленном законодательством Латвийской Республики порядке потребовать от Туристического оператора или его представителя оформления акта, в котором указывается дата, место, время, претензия к услуге, номер договора и пункт договора, на основании которого предъявляется претензия, имя и фамилия клиента, название и регистрационный номер туристического оператора или его представителя. Акт обе стороны подтверждают подписью.
- 16.4. Претензии Клиентов, полученные после поездки на адрес электронной почты info@demareadmare.lv, рассматриваются согласно установленному Туроператором порядку и срокам и в соответствии с письменными и надлежащим образом оформленными документами. Агентство обязуется предоставить Клиенту необходимую помощь и поддержку для обращения к Туроператору с жалобой или претензией и информировать Клиента о ходе рассмотрения жалобы или претензии: в течение 10 дней с момента ее получения Агентством и в дальнейшем в течение 5 дней с момента получения запроса от Клиента. Клиент обязуется исполнять требования Агентства и Туроператора касательно оформления документов, а также другие разумные требования, необходимые для рассмотрения жалобы или претензии.
- 16.5. Клиент вправе предъявить претензию в отношении оказания услуги, не соответствующей условиям Договора, в течение 2 (двух) лет с момента подписания Договора, предъявив требование Агентству или Туроператору.
- 16.6. В отношении чартерных и регулярных авиарейсов, которые включены в приобретенный Вами туристический пакет, в силе права авиапассажиров, которые изложены в пунктах 2.4 и 2.5 раздела „II. Условия резервирования и приобретения авиабилетов” Специальных условий настоящих Условий.

II. Условия резервирования и приобретения авиабилетов

1. Используемые термины

- 1.1. **Агентство или мы** – SIA „De Mare Ad Mare Baltic”.
- 1.2. **Перевозчик** – авиакомпания, осуществляющая перевозку пассажиров и багажа.
- 1.3. **Клиент или Вы** – физическое и/или юридическое лицо, которое приобретает авиабилет или авиабилеты онлайн на сайте www.justfly.lv.

- 1.4. **Пассажир** – физическое лицо, указанное как пассажир в проездном документе и которому оказывается/будет оказана услуга авиаперевозки с согласия Перевозчика.
- 1.5. **Услуги резервирования** – услуги, в рамках которых Вам как Пользователю и/или Клиенту обеспечивается возможность найти, выбрать, заказать подходящий Вам перелет онлайн на сайте www.justfly.lv, а также, в случае подтверждения Вашего заказа, оплатить его и получить на адрес электронной почты Электронный авиабилет.
- 1.6. **Услуги по перевозке** – воздушная перевозка пассажиров и/или багажа, начальный и конечный пункт которой может быть на территории одной страны или на территории разных стран, или начальный и конечный пункт находятся на территории одной страны, но авиаперевозка осуществляется с остановкой на территории другой страны.
- 1.7. **Электронный авиабилет** – запись в компьютерной системе авиакомпании о пассажире и маршруте полета. Пассажир на свой адрес электронной почты получает распечатку или регистрационные документы (passenger itinerary receipt/bording pass), которые содержат ту же информацию, что и обычный билет. Данная распечатка или регистрационные документы, вместе с паспортом, должны быть предъявлены в аэропорту в момент регистрации.
- 1.8. **Посадочный талон** – означает документ (а), который выдается в месте регистрации в соответствии с Вашим кодом резервации или маршрутным документом и действительным проездным документом; или документ (б), который Вы распечатали или предъявили на экране своего мобильного устройства, если используется мобильное приложение, после осуществления процедуры онлайн или мобильной регистрации, что дает Вам право посадки на борт самолета.

2. Общие условия

- 2.1. Раздел Условий „Услуги резервирования и приобретения авиабилетов” устанавливает порядок, который вы как Пользователь и/или Клиент обязаны соблюдать при резервировании и приобретении авиабилетов с использованием онлайн сервиса на сайте www.justfly.lv.
- 2.2. При использовании онлайн сервиса по резервированию и приобретению авиабилетов на сайте www.justfly.lv, Вы без каких-либо ограничений соглашаетесь с настоящими условиями. Вы не можете использовать сайт www.justfly.lv и/или размещать какие-либо заказы на резервацию, если вы не согласны с какой-либо из частей настоящих Условий.
- 2.3. Использование онлайн сервиса по резервированию и приобретению авиабилетов на сайте www.justfly.lv и любой его части равнозначно окончательному согласию Вами, как Клиентом, со всеми положениями настоящих Условий и их обоюдному подписанию.
- 2.4. В случаях, если Ваш авиарейс отменен, отложен или Вам отказано в посадке на самолет при путешествии в Европейский Союз (далее - ЕС) или из него, либо используя услуги авиакомпании страны-участницы ЕС, права Пассажира определяет Регламент ЕС №261/2004.
- 2.5. В случае проблем с багажом применяется Монреальская конвенция для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок от 28 мая 1999 года. Данная конвенция регулирует также ответственность авиакомпаний в случае смерти пассажира или нанесения ему телесных повреждений.

3. Сайт www.justfly.lv и торговая марка „Just Fly Baltic”

- 3.1. Сайт резервирования и приобретения авиабилетов www.justfly.lv и связанная с ним торговая марка „Just Fly Baltic” принадлежит SIA „De Mare Ad Mare Baltic”, которое действует в качестве агента Поставщика услуг (далее - Агентство).

- 3.2. На сайте www.justfly.lv Агентство предлагает онлайн систему по резервированию и приобретению авиабилетов, разработанную с целью облегчить Клиентам ознакомление с предложениями Перевозчиков, а также позволить Клиентам резервировать, оформлять, оплачивать и получать Электронные авиабилеты.
- 3.3. Техническое решение системы по резервированию и приобретению авиабилетов на сайте www.justfly.lv Агентство обеспечивает в сотрудничестве с представителями туристической отрасли – UAB Oviosoft (Литва).
- 3.4. UAB Oviosoft была разработана и поддерживается техническая платформа (система), объединяющая предложения перевозчиков (авиакомпаний) из систем бронирования Amadeus, Galileo и бюджетных авиакомпаний (Low Cost). UAB Oviosoft при посредничестве агентства, которое является аккредитованным агентом IATA, обеспечивает денежные расчеты с Перевозчиками и получение Электронных авиабилетов
- 3.5. Сайт www.justfly.lv доступен напрямую или по ссылке с сайта Агентства www.demareadmare.lv, www.demareadmare.eu.
- 3.6. Клиент осознает и соглашается с тем, что резервирование, оформление и оплата авиабилетов на сайте www.justfly.lv представляет собой многоуровневый процесс, в который вовлечены многие стороны, в результате чего доступность сервиса может оказаться вне контроля Агентства. Хотя Агентство, в границах своих возможностей, обязуется предпринимать все разумные меры для как можно более скорого восстановления работоспособности сервиса, Агентство ни в коей мере не берет на себя ответственность за возможные убытки Клиента и/или Пассажиров, связанные с недоступностью сервиса.

4. Предмет договора

- 4.1. Предмет договора состоит в следующем:
 - 4.1.1. Агентство продает, а Клиент приобретает авиабилеты в интернете на сайте торговли авиабилетами www.justfly.lv (Услуги резервирования). Агентство после оплаты услуги и выписки авиабилета на электронную почту Клиента высылает ссылку на Электронный авиабилет или Посадочный талон.
 - 4.1.2. Выбранный Клиентом Перевозчик или Перевозчики (для полетов с пересадкой) обеспечивает Клиенту и/или Пассажирам Услуги по перевозке на основании Электронного билета, который Агентство высылает Клиенту после подтверждения резервирования и оплаты заказа.
- 4.2. Договор состоит из настоящих Условий, с которыми Клиент должен ознакомиться до использования сайта www.justfly.lv, и Специфических условий Перевозчиков, включающих в себя условия приобретения авиабилетов, условия тарифа, условия резервирования (*Booking policy, Terms and Conditions*), условия дополнительных услуг, с которыми Клиент должен ознакомиться и согласиться с ними до начала заказа авиабилета.

5. Условия заключения договора

- 5.1. С помощью системы бронирования авиабилетов на сайте www.justfly.lv Клиент договоры на получение услуг по авиаперевозке заключает напрямую с Перевозчиками, которые несут ответственность за оказание услуг в соответствии с условиями авиаперевозки. Агентство не несет ответственности за оказание услуги по авиаперевозке, включая задержки рейсов, возможности пересадки, и другие схожие обстоятельства, которые связаны с погодными условиями, аэропортами и т.д.
- 5.2. Условия Перевозчиков доступны или напрямую на сайте www.justfly.lv, или по ссылке на сайты авиакомпаний. Обязанностью Клиента является ознакомление с данными условиями и согласие с ними до начала бронирования. После согласия данные условия становятся обязательными для Клиента как неотъемлемая часть Договора.

- 5.3. Для Перевозчика условия Договора становятся обязывающими с момента выдачи подтверждения бронирования перелета. Клиент обязан в точности соблюдать требования Перевозчиков в отношении время регистрации, повторного подтверждения резервации рейса и т.д.
- 5.4. Размещать заказ и бронировать услуги в интернете на сайте www.justfly.lv имеет право Клиент, достигший восемнадцатилетнего возраста. Согласившись с условиями перевозки перед началом бронирования, Клиент подтверждает свое право на использование сервиса и дееспособность, платежеспособность, а также осознает ответственность за обязательства, которые он принял в результате использования системы резервирования.
- 5.5. Клиент, который стал стороной настоящих Условий и Договора, обязуется проинформировать остальных Пассажиров о положениях Договора и условиях оказания услуги. Все пассажиры должны соблюдать данные требования и условия.

6. Поиск авиарейсов, цены и тарифы

- 6.1. Система поиска авиарейсов на сайте www.justfly.lv позволяет произвести поиск прямых и транзитных (комбинированных) перелетов следующими способами: (а) выбрав начальный и конечный пункт перелета, дату, количество пассажиров и направление полета (в обе стороны или в одну сторону), (б) используя инструмент поиска специальных предложений из аэропортов Риги, Вильнюса или Каунаса.
- 6.2. Выведенная в результате поиска цена включает тариф перелета, дополнительные платы, налоги и пошлины и другие платежи, включая сервисную плату (если специально оговорено), но не включает плату за дополнительные услуги (к примеру, плату за багаж, который не включен в цену, плату за приоритетную посадку, выбор места) и комиссию за обработку транзакции по оплате онлайн на нашем сайте.
- 6.3. Размер Комиссии за обработку транзакции отражается на этапе оплаты, он зависит от выбранного типа платежа и может быть выражен в виде фиксированного сбора или в процентах от суммы платежа. Ознакомиться с размером этой комиссии можно также Прейскуранте Агентства.
- 6.4. Агентство и Клиент могут договориться о дополнительном сервисе, к примеру, регистрация на рейс, распечатка и доставка Клиенту документов на полет. Данный сервис является дополнительной услугой и оплачивается отдельно.
- 6.5. Чтобы сравнить предложения и их условия, необходимо зайти в выбранное предложение, нажав кнопку "Резервировать", и изучить перечень входящих в цену услуг. Для цены представлена ее структура, в том числе тариф перелета и налоги/сборы вместе с другими дополнительными платами.
- 6.6. До резервирования авиабилета Агентство настоятельно рекомендует ознакомиться с указанной ниже информацией, которая в обобщенном виде размещена в соответствующем предложении перелета. Однако Агентство рекомендует ознакомиться с правилами перевозки пассажиров и багажа, которые Перевозчик публикует на своем сайте.
 - 6.6.1. Достаточно ли отведенное на пересадку время, если рейс не является прямым, с учетом возможных задержек и других обстоятельств, таких как получение багажа и регистрация на следующий рейс. Необходимо убедиться, что в транзитном городе аэропорт вылета совпадает с аэропортом прилета, в противном случае Клиент/Пассажир обязан самостоятельно обеспечить трансфер в аэропорт вылета.
 - 6.6.2. Условиями перевозки багажа и другая важная информация, например, условия перевозки детей, правила регистрации на рейс и т.д. В отношении багажа необходимо ознакомиться с условиями перевозки как ручного багажа, так и регистрируемого багажа, обратив особое внимание на допустимый размер и вес.

- 6.6.3. Условиями покупки, отмены и изменения авиабилетов. Просим учитывать, что для отмены или изменения каждого отдельного заказа могут устанавливаться ограничения и условия, которые Клиент акцептует в момент резервирования и которые зависят от правил и условий конкретного Перевозчика.
- 6.6.4. Предлагаемыми дополнительными услугами, которые можно выбрать перед бронированием авиабилета.
- 6.7. При полете двумя или более авиакомпаниями существует риск того, что Клиент/Пассажир и его багаж могут не быть зарегистрированы до конечного пункта назначения. Таким образом, существует возможность того, что Вы не успеете на стыковочный рейс. В таком случае Клиент/Пассажир принимают на себя все материальные убытки, которые могут возникнуть по причине потери пересадки.
- 6.8. Доступность мест за предлагаемую цену ограничено, и место на определенный или какой-нибудь другой рейс может больше не быть доступно, если платеж будет отложен на более позднее время. Цена авиабилета может меняться, пока авиабилет не выкуплен и не произведена оплата. Цена заказа и другие условия не являются окончательными, пока Клиент не получил подтверждение бронирования.
- 6.9. Агентство не несет ответственности за любые расходы, которые могут возникнуть в связи с трансфером между аэропортами или терминалами.
- 6.10. Авиакомпания в аэропорту может применять дополнительные налоги и сборы, к примеру, плату за выбор места, регистрацию и т.д.

7. Правила и условия резервирования и оплаты авиабилетов

- 7.1. Клиент подтверждает, что начиная резервирование, он полностью понимает выбранный маршрут перелета, возможности пересадки и необходимое для пересадки время. Клиент осознает и соглашается, что он принимает на себя ответственность за своевременное обеспечение транзитного перемещения, если при пересадочном рейсе аэропорт вылета не совпадает с аэропортом прилета.
- 7.2. Упомянутые на сайте www.justfly.lv оповещения и предупреждения касательно времени пересадки для пересадочных рейсов даны только и единственно для удобства клиентов. Клиент соглашается, что он не вправе предъявлять Агентству претензии, ссылаясь на предоставленную или непредоставленную информацию или предупреждение, и всю ответственность за принятие решения о достаточности времени на пересадку и возможное опоздание на стыковочный рейс Клиент принимает на себя.
- 7.3. Клиент осознает и соглашается, что оформляя отдельные авиабилеты на различные сегменты комплексного маршрута, в том числе и с целью получения наиболее выгодного ценового предложения, он полностью принимает на себя какую-либо ответственность, если одна из авиакомпаний отменяет рейс, изменяет расписание полета или рейс задерживается. В таком случае Клиент не будет предъявлять претензии ни к Перевозчикам, ни к Агентству, если в результате пропадет стыковка между отдельно забронированными перелетами.
- 7.4. При оформлении одного и того же заказа в разных агентствах, учтите, что Перевозчик в любой момент может аннулировать дублируемые заказы, несмотря на то, что билет был выдан и оплачен. Чтобы избежать этого, своевременно отказывайтесь от ненужного заказа.
- 7.5. Количество пассажиров (не включая детей до 2 лет), которое включено в один заказ на один и тот же рейс, не может превышать десяти человек. В противном случае обеспечивающая рейс авиакомпания может отменить бронирование, не предупредив об этом Агентство.

- 7.6. При приобретении билета Клиент не имеет права использовать имя и фамилию другого лица. Клиент может приобретать авиабилет для других Пассажиров, указав их личные данные.
- 7.7. В форме бронирования необходимо указать имя и фамилию каждого пассажира латинскими буквами как в паспорте, но без специальных знаков (знаки смягчения, долготы и т.д.). При заказе Клиент обязан проверить соответствие имени и фамилии, указанным в билете и/или в подтверждении бронирования, паспортным данным.
- 7.8. Во время бронирования Клиент должен указать номер телефона контактного лица и его адрес электронной почты, на который будет выслан электронный билет.
- 7.9. Агентство полагается на точность предоставленной Клиентом информации и не принимает на себя ответственность за: (а) неправильное указание имени и фамилии и (b) недоставку билета Клиенту, если не указан точный электронный адрес доставки.
- 7.10. Если заказ не был удачным, Вы получите соответствующее оповещение и предложение начать новый поиск.
- 7.11. После удачного бронирования в Вашем браузере откроется окно, в котором будут указаны детали Вашего заказа и будет предложено произвести оплату. Одновременно Вам будет выслано электронное письмо с оповещением о заказе и ссылкой на страницу оплаты.
- 7.12. Авиабилет можно оплатить банковским перечислением, платежными картами VISA и MasterCard, Paysera, а также с помощью интернет-банка определенных кредитных учреждений (bank-link). Оплату следует произвести одним платежом, отдельные или отложенные платежи не допускаются.
- 7.13. Заказ не является подтвержденным, пока не получена оплата и пока Вы не получите подтверждающее оповещение и Электронный билет на свой электронный адрес.
- 7.14. Срок годности неоплаченных резерваций ограничен. Резервация аннулируется автоматически, если своевременно не получен платеж.

8. Изменения и отмена резерваций

- 8.1. Мы не предоставляем возможности отменить или изменить резервацию онлайн в интернете. Для этого, а также в случае технических проблем просьба связаться с Агентством по электронной почте info@justfly.lv. По телефону Агентство может предоставить консультацию, однако, все связанные с резервацией действия можно произвести только в письменной форме.
- 8.2. Клиент должен учитывать, что условия изменений в резервации и ее отмены, в том числе плату за услугу и дополнительные издержки, устанавливают Перевозчики, и Клиент обязан ознакомиться с данной информацией до начала бронирования в установленном настоящими Условиями порядке. Агентство отказывает Клиенту в изменении и отмене резервации, если это не предусмотрено правилами и условиями перевозчика, и Клиент не вправе предъявлять Агентству претензии в этой связи.
- 8.3. Изменения в резервации Агентство подтверждает Клиенту только после получения всех связанных с ними платежей.

9. Билет

- 9.1. Полностью оплаченный действительный билет является документом о перевозке пассажира и багажа, руководствуясь которым Перевозчик осуществляет Услуги по перевозке.
- 9.2. Пассажир по требованию обязан предъявить билет Перевозчику или другому уполномоченному лицу. Пассажир должен сохранять билет во время всего перелета до его окончания, в случае если перевозчик не заменил билет другим документом.

- 9.3. Билет действителен только для получения указанных в нем услуг.
- 9.4. Билет обеспечивает воздушную перевозку из исходного аэропорта до конечного аэропорта назначения. Билетом не предусмотрен транспорт между аэропортами.
- 9.5. Покупая билет, необходимо оплатить дополнительные сборы авиакомпании, если не указано иное.

10. Регистрация и посадка

- 10.1. Каждая авиакомпания устанавливает свои правила в отношении регистрации на рейс, в том числе время начала и окончания регистрации. Данные правила могут зависеть также от аэропорта вылета. Просим проверить эту информацию на сайте Перевозчика.
- 10.2. Подтверждение, которое Вы получите на свою электронную почту, будет содержать информацию о регистрации на рейс в аэропорту или онлайн. Если бесплатная регистрация доступна только онлайн, Вам будет предложен один из следующих вариантов:
 - 10.2.1. Возможность зарегистрироваться на рейс в разделе «Самообслуживание» на сайте www.justfly.lv. В этом случае после ввода требуемых данных и подтверждения их правильности в установленный Перевозчиком срок автоматически сгенерируется Посадочный талон, который Вы должны будете распечатать и предъявить для посадки в самолет.
 - 10.2.2. Если регистрация доступна на веб-сайте Перевозчика, вам будут предоставлены соответствующие указания и данные бронирования. Вам будет необходимо на веб-сайте Перевозчика ввести запрашиваемую информацию и распечатать Посадочный талон.
- 10.3. Вам необходимо зарегистрироваться на рейс и зарегистрировать багаж до времени окончания регистрации. Под завершённой регистрацией понимается получение Вами посадочного талона (boarding pass) и/или идентификационного талона/бирки багажа.
- 10.4. В момент регистрации Вам необходимо подтвердить свою личность, предъявить код бронирования и действительные проездные документы. В некоторых аэропортах в целях обеспечения безопасности при регистрации на рейс пассажиров фотографируют, и Вы даете согласие на эту процедуру.
- 10.5. Если Вы не завершили регистрацию до установленного времени ее окончания, Перевозчик вправе отменить Вашу резервацию и отказать Вам в перевозке.
- 10.6. Вам необходимо явиться к месту посадки не позднее времени, которое Вам в момент регистрации сообщает Перевозчик или его авторизованный агент. Вашей обязанностью является следить за указанной аэропортом актуальной информацией о посадочном выходе (boarding gate), который может поменяться. Если Вы не явитесь на посадку своевременно, Перевозчик вправе отозвать зарезервированное для Вас место на борту.
- 10.7. Если в Вашем билете указаны как минимум два сегмента перелета в одном направлении, при прибытии в каждый пересадочный аэропорт Вам необходимо покинуть борт самолета, пройти таможенные формальности конкретной страны, пройти пограничный контроль и проверку безопасности. Правила в отношении того, необходимо ли получить свой зарегистрированный багаж и пройти регистрацию на следующий рейс, зависят от правил и условий того Перевозчика, который обеспечивает Ваш перелет.

11. Правила услуг по перевозке

- 11.1. В отношении Услуги по перевозке в силе правила и условия Перевозчика, аэропорта, Компетентных учреждений, а также упомянутые в настоящем разделе условия. Вам необходимо соблюдать необходимые для допуска Вас к полету правила, предъявляемые к проездным документам, таможенным формальностям и требованиям к безопасности. Если

Вы не соблюдаете эти правила, Вам может быть не быть оказана услуга по перевозке и может быть отменена резервация.

- 11.2. Вам следует осознавать, что в графиках полетов Перевозчиков возможны изменения. Независимо от того, предупредит ли Вас Агентство об этих изменениях, Вашей обязанностью является самостоятельно ознакомиться с актуальным временем вылета на сайте аэропорта и/или авиакомпании и своевременно явиться на регистрацию и/или на посадку. Агентство не несет ответственности за Ваши убытки, возникшие вследствие изложенных в данном пункте обстоятельств.
- 11.3. Пассажир должен осуществить перелет именно в такой последовательности, как указано в авиабилете. В случае если Вы не явитесь на рейс, который включен в комбинированный перелет, или не используете какие-либо из указанных в авиабилете сегментов перелёта, Перевозчик может аннулировать все последующие перелеты без права для Пассажира получить компенсацию за неиспользованные билеты.
- 11.4. Пассажир должен иметь все документы и визы, необходимые для прибытия в запланированный конечный пункт путешествия, а также для транзитных остановок по маршруту, если они предусмотрены резервацией. Имя и фамилия пассажира, которое указано в резервации, на протяжении всей поездки должны соответствовать данным удостоверяющего личность документа.
- 11.5. Если Пассажир регистрирует меньшее количество багажа, нежели было оплачено, плата за багаж не подлежит возврату.
- 11.6. В полученном подтверждении будет указано, сможете ли вы зарегистрировать багаж до места назначения в случае стыковочного рейса. Если вы летите бюджетной авиакомпанией, Вам придется получить свой багаж в транзитном аэропорту и зарегистрировать его на следующий рейс.
- 11.7. Просим до осуществления бронирования или до начала полета ознакомиться и обратить внимание на следующую информацию:
 - 11.7.1. Права Перевозчика отказать Вам в посадке на самолет или перевозке, а также прочими правилами Перевозчиков касательно поведения на борту самолета, пользования электронными приборами, курения и употребления спиртных напитков, отмены и задержки рейса и т.д.
 - 11.7.2. Правила Перевозчиков касательно распределения мест в самолете.
 - 11.7.3. Правила Перевозчиков касательно перевозки ручного багажа и регистрируемого багажа, в том числе перевозки нестандартного багажа, запрещенных к перевозке в багаже предметов.
 - 11.7.4. Правила Перевозчиков относительно перевозки пассажиров с особыми потребностями, младенцев и детей, беременных женщин и других категорий пассажиров, в отношении которых могут применяться особые условия или ограничения.
 - 11.7.5. Таможенные требования, требования к безопасности и к въезду в страну.
 - 11.7.6. Права пассажиров на компенсацию в порядке, предусмотренном законодательными актами, в случае отмены и опоздания рейсов, а также в случае смерти пассажира или нанесения ему телесных повреждений.

12. Жалобы и претензии

- 12.1. Агентство принимает жалобы Клиентов только в письменном виде по электронной почте info@justfly.lv. Просьба указать свой номер телефона, чтобы мы могли оперативно связаться с Вами для уточнения деталей и других целей. Жалобы и претензии рассматриваются в соответствии с законодательством Латвийской Республики. Срок рассмотрения - 10 дней.

- 12.2. Агентство берется оказать Вам помощь, когда в соответствии с правилами авиакомпании Вам предлагается альтернативный перелёт или возврат денег. В данных случаях Агентство не гарантирует положительный исход, но обязуется информировать Вас о ходе рассмотрения дела: в течение 10 дней с момента получения запроса Агентством и в дальнейшем в течение 5 дней с момента получения запроса от Клиента. Все полученные в Вашу пользу суммы будут перечислены Вам в течение 3 рабочих дней с момента получения платежа от Перевозчика. Коммуникация ведется в письменной форме по электронной почте info@justfly.lv.
- 12.3. Агентство не берет на себя обязательство на реализацию Ваших прав и требование компенсации в предусмотренных законодательством случаях, например, в случае отмены, задержки авиарейсов, а также в случаях смерти или нанесения телесных повреждений авиапассажирам. Данные требования к Перевозчику Вам следует предъявлять самостоятельно за исключением случаев, когда необходимо участие Агентства.

13. Прочие условия

- 13.1. Осуществляя бронирование, Вы соглашаетесь получать электронные письма, касающиеся вашей поездки, а также содержащие информацию или/ и предложения, относящиеся к направлению Вашего путешествия или остановки (включая предложения третьих сторон, которые могут быть Вам интересны).
- 13.2. В некоторых странах действует правило, согласно которому паспорт путешествующего должен быть действителен в течение определенного периода после въезда в страну. Обычно данный срок составляет от 3 до 6 месяцев. Дополнительная информация доступна на сайте Министерства иностранных дел Латвийской Республики www.am.gov.lv.
- 13.3. Детям для зарубежных поездок необходим паспорт. Если ребенок путешествует один или с сопровождающим лицом, которое не является его родителем, необходимо нотариально заверенное разрешение на выезд ребенка из страны, а также оригинал или копия свидетельства о рождении.
- 13.4. Указанное в паспорте имя/фамилия должны совпадать с указанными в билете, в противном случае билет не действителен. Если кто-либо из заявленных участников поездки меняет имя/фамилию, например, после регистрации брака, заказчику необходимо проинформировать об этом Агентство, чтобы произвести необходимые изменения в документах.
- 13.5. Мы рекомендуем Вам приобрести страхование путешествия, так как возможно наступление обстоятельств, ответственность за которые не смогут взять на себя ни Агентство, ни Перевозчик.
- 13.6. Клиент несет ответственность за соблюдение требований, касающихся здоровья. Ознакомьтесь с соответствующими требованиями можно на сайте www.potes.lv в разделе "Вакцинация для путешественников".

III. Условия бронирования отелей с использованием онлайн сервиса

1. Используемые термины

- 1.1. **Агентство или мы** – SIA „De Mare Ad Mare Baltic”.
- 1.2. **Поставщик услуг** – онлайн сервис бронирования отелей Booking.com или HRS.com.
- 1.3. **Booking.com** – Компания Booking.com B.V., зарегистрирована и находится в Амстердаме, Нидерланды, откуда она оказывает услугу онлайн-бронирования отелей на своем вебсайте.

Booking.com B.V.
Herengracht 597

1017 CE Амстердам
Нидерланды

Телефон: +31 70 770 3884

Факс: +31 20 712 5609

Электронный адрес: customer.service@booking.com

Kamer van Koophandel Amsterdam (Торговый реестр коммерческой и промышленной палаты Амстердама), номер файла: 31047344

Регистрационный номер НДС: NL805734958B01

Регистрационный номер Ведомства Нидерландов по защите информации: 1288246

В той степени, в которой это разрешено законом, предоставление услуг регулируется и подлежит толкованию в соответствии с законодательством Нидерландов. Все спорные вопросы подлежат рассмотрению исключительно в компетентных судах г. Амстердама, Нидерланды.

В случае возникновения споров об информационном наполнении или об интерпретации правил и условий, а также в случае разночтений или несоответствия между английской версией и любой другой языковой версией правил и условий, должна применяться, преобладать и являться неоспоримой английская языковая версия в соответствии с законодательством.

- 1.4. **HRS.com** - HRS - HOTEL RESERVATION SERVICE портал по бронированию отелей для деловых и частных поездок. На портале собрано свыше 300 000 отелей в 90 странах мира, а также более 400 000 домиков и апартаментов по Европе. Основан в 1972 г. как частное предприятие, с 1977 г. является обществом с ограниченной ответственностью.

HRS - HOTEL RESERVATION SERVICE

Robert Ragge GmbH

Blaubach 32

50676 Cologne, Germany

Торговый реестр:

Amtsgericht Köln, Nr. 6099

Телефон: +49 221 2077 600

Электронная почта: office@hrs.de

Головной офис:

50676 Köln, Blaubach 32

Действуют нормы немецкого законодательства. Местом исполнения обязательства является Кельн. Коммерсанты и лица, на которых не распространяется общая немецкая судебная юрисдикция, соглашаются с тем, что местом рассмотрения судебных споров является город Кельн. В противном случае действует установленная законом судебная юрисдикция.

- 1.5. **Пользователь или Клиент или Вы** - физическое и/или юридическое лицо, которое бронирует отель онлайн на сайте www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu, используя предлагаемый Поставщиками услуг сервис бронирования отелей.
- 1.6. **Услуги бронирования отелей** – услуга, в рамках которой Вам обеспечивается возможность забронировать номера в объектах размещения на сайте www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu, используя предлагаемый Поставщиками услуг сервис бронирования отелей, о чем свидетельствует отправленное на Ваш адрес электронной почты подтверждение бронирования. Бронирование дает Вам право проживания в объекте размещения согласно указанным в подтверждении деталям.
- 1.7. **Объект размещения** - отели, мотели, хостелы, отели типа "постель и завтрак", квартиры и апартаменты в совокупности именуемые "объекты размещения".

2. Общие условия

- 2.1. Раздел Условий „Условия бронирования отелей с использованием онлайн сервиса” устанавливает порядок, который вы как Пользователь и/или Клиент обязаны соблюдать при использовании онлайн сервиса бронирования отелей на сайте www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu.
- 2.2. При использовании онлайн сервиса бронирования отелей на сайте www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu Вы без каких-либо ограничений соглашаетесь с настоящими условиями. Вы не можете использовать упомянутый сервис и/или производить бронирование, если Вы не согласны с какой-либо из частей настоящих Условий и правилами и условиями Поставщиков услуг.
- 2.3. Правила и условия Поставщиков услуг доступны на их сайтах в специальных разделах. Доступ к ним предоставляется с сайта www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu, когда Вы начинаете использовать соответствующий сервис.
- 2.4. В случае противоречий между правилами и условиями Поставщиками услуг и настоящими условиями, преимущество имеют правила и условия Поставщиков услуг.
- 2.5. Использование онлайн сервиса бронирования отелей на сайте www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu равнозначно окончательному согласию Вами, как Клиентом, со всеми положениями настоящих Условий, правилами и условиями Поставщиков услуг и их обоюдному подписанию.

3. Обеспечение услуг бронирования отелей

- 3.1. Агентство выступает в качестве агента или распространителя, который на сайте www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu размещает онлайн платформы Поставщиков услуг, на которых все объекты краткосрочного размещения могут выставлять номера для бронирования, а посетители – осуществлять бронирования таких номеров. Краткосрочное размещение – размещение продолжительностью не более 30 дней.
- 3.2. Агентство не несет ответственности за услуги, предлагаемые Поставщиками услуг, и предоставленную информацию о них, их не представляет, а также не берет на себя гарантии (прямые и опосредованные) за надлежащее оказание и качество предоставленных услуг. Вы несете полную ответственность за оценку предоставленной информации и принятие решения об использовании услуги или отказе от нее.
- 3.3. Услуги бронирования отелей бесплатны, т.е., ни Агентство, ни Поставщики услуг с Вас не взимают плату за услуги и не добавляют дополнительные платы (платы за бронирование) к цене номера. Агентство получает от Поставщика услуги часть комиссионного вознаграждения (в процентах от стоимости номера), которую Поставщик услуги получает от объекта размещения после пребывания гостей и оплаты ими проживания.
- 3.4. Ни Агентство, ни Поставщик услуги не взимают с Вас платы за проживание в объекте размещения. Оплату Вы производите в объекте размещения или в отдельных случаях, что ясно изложено перед началом бронирования номера, Вы соглашаетесь на списание суммы авансового платежа с Вашей платежной карты в процессе бронирования.
- 3.5. Указанную на онлайн платформах Поставщиков услуг информацию составляют и предоставляют объекты размещения. В этой связи просим Вас обратить внимание на положения правил и условий Поставщиков услуг, в которых оговаривается ограничение ответственности в отношении точности, полноты или аккуратности данной информации, а также в отношении обеспечения технического функционирования сервиса.
- 3.6. Просим Вас обратить внимание на предоставленные в правилах и условиях Поставщиков услуг разъяснения касательно следующих вопросов:
 - 3.6.1. оценки качества отелей, их уровня услуг или рейтинга (звездности);

- 3.6.2. рейтингов отелей, оценок клиентов и отзывов, насколько это применимо;
- 3.6.3. способов указания цены, включенных и не включенных в цену плат, гарантий цены и иных связанных с ценой вопросов;
- 3.6.4. указания цены в различных валютах и применяемых валютных курсах пересчета.

4. Оказание услуг бронирования отелей и договорные отношения

- 4.1. Когда Вы производите бронирование, используя размещенную на сайте www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu онлайн платформу Поставщика услуг, Вы вступаете в прямые (имеющие юридическую силу) договорные отношения с администрацией объекта размещения, в котором вы бронируете номер.
- 4.2. Вы несете полную ответственность за то, что указанная Вами в процессе бронирования информация (например, количество ночей, контактная информация) является точной и полной.
- 4.3. С того момента, когда Вы осуществляете бронирование, Поставщик услуг выступает в качестве посредника между Вами и объектом размещения, передавая детали Вашего бронирования в соответствующий объект размещения и отправляя Вам электронное подтверждение бронирования от имени объекта
- 4.4. С учетом того, что Поставщики услуг действуют в зарубежных юрисдикциях (см. указанные в определениях страны), которые могут иметь определенные особенности, для получения более точной информации о содержании договорных отношений между Вами, Поставщиком услуг и объектом размещения просим ознакомиться с правилами и условиями Поставщиков услуг.

5. Платежные карты

- 5.1. Чтобы осуществить и гарантировать бронирование, большая часть отелей требует указать данные платежной карты (в большинстве случаев – кредитной карты), так как номер кредитной карты используется в качестве гарантии прибытия.
- 5.2. Если данные платежной карты не запрашиваются, просим особо убедиться в том, что бронирования является гарантированным и проверить время, до которого такое бронирование действительно. Например, может быть указано, что стандартное бронирование, которое не гарантировано данными платежной карты, действительно до 18:00 местного времени.
- 5.3. Объект размещения может производить следующие операции с Вашей платежной картой:
 - 5.3.1. Предварительное блокирование, которое осуществляется для проверки данных Вашей кредитной карты. В этом случае на карте временно блокируется сумма, примерно соответствующая стоимости Вашего бронирования. Эта сумма будет разблокирована по истечении определенного периода времени, длительность которого зависит от объекта размещения и организации, выдавшей кредитную карту.
 - 5.3.2. Предоплата, которую некоторые объекты размещения требуют в момент бронирования. Эти правила четко обозначены во время процесса бронирования, Вы можете также увидеть их в вашем электронном письме с подтверждением. Если Вы имеете право на бесплатную отмену бронирования и решите его отменить (такая возможность имеется не во всех случаях), эта сумма будет вам возвращена. Просим до начала бронирования тщательно проверить данную информацию об условиях бронирования номера.
- 5.4. Более точную и детальную информацию об использовании платежных карт Вы можете получить, изучив правила и условия Поставщиков услуг.

6. Отмена и изменение на Booking.com

- 6.1. Если Вы желаете просмотреть, изменить или отменить бронирование Booking.com, обратитесь к электронному письму с подтверждением бронирования и следуйте изложенным в нем инструкциям. Пожалуйста, обратите внимание, что определенные тарифы и специальные предложения не подлежат отмене или изменению.
- 6.2. Пожалуйста, имейте в виду, что за отмену бронирования с Вас может быть взята плата в соответствии с правилами объекта размещения, которые регулируют вопросы отмены бронирований, (пред-) оплаты и незаезда, и возможно Вы будете не вправе претендовать на возврат любой (пред-)оплаченной суммы.
- 6.3. Мы рекомендуем Вам внимательно ознакомиться с правилами отмены, (пред-)оплаты и незаезда до оформления бронирования и своевременно совершать будущие платежи согласно требованиям для соответствующего бронирования.
- 6.4. Пожалуйста, примите к сведению, что бронирование, требующее задатка или предоплаты (полной или частичной), может быть отменено (без предварительного уведомления или предупреждения) в случае, если соответствующая (остающаяся) сумма(-ы) не может быть списана в полном размере в соответствующую дату платежа согласно бронированию и правилам оплаты объекта размещения.
- 6.5. Несвоевременная оплата, неправильные данные дебетовой или кредитной карты либо недостаточное количество средств являются Вашими рисками, и Вы не вправе претендовать на возврат любой (невозвратной) предоплаченной суммы за исключением случаев, когда объект размещения согласен или разрешает иное в соответствии со своими правилами (пред-)оплаты и отмены бронирований.
- 6.6. Более детальную информацию Вы можете получить, изучив правила и условия Поставщика услуг Booking.com.

7. Отмена и изменение на HRS.com

- 7.1. Все изменения и аннулирование необходимо выполнять через систему HRS. Определяющим фактором своевременности изменения или аннулирования является своевременное поступление соответствующего сообщения в системе HRS или его получение отелем.
- 7.2. В случае аннулирования Вы получите номер аннулирования. Он является одновременно подтверждением аннулирования, и поэтому его следует обязательно сохранить.
- 7.3. Изменение бронирования до истечения срока аннулирования, как правило, осуществляется бесплатно. В некоторых случаях при внесении изменений, например при сокращении срока пребывания, отель может потребовать компенсации возможного ущерба.
- 7.4. При аннулировании по истечении срока аннулирования ваш запрос передается системой HRS в соответствующий отель. Взыскание штрафов за аннулирование зависит от конкретных условий бронирования.
- 7.5. Информацию о возможности бесплатного аннулирования см. в условиях бронирования и аннулирования для Вашего бронирования. При бронировании по специальным ценам, при заказе специальных услуг, при наличии специальных условий или при краткосрочном бронировании отеля часто исключают возможность бесплатного аннулирования.
- 7.6. Более детальную информацию Вы можете получить, изучив правила и условия Поставщика услуг HRS.com.

8. Прочие вопросы

- 8.1. Общий принцип пользования сервисом предполагает, что Вы обеспечиваете коммуникацию с Поставщиком услуг и/или объектом размещения самостоятельно, поскольку нам не доступны Ваши личные данные, которые Вы передаете напрямую Поставщику услуг. Это означает, что Поставщик услуг могут с Вами могут связаться по телефону и/или электронной

почте по вопросам Вашего бронирования, изменений и т.д., и Вы должны быть в состоянии обеспечить и в случае необходимости поддержать данную коммуникацию.

- 8.2. Если у Вас возникают какие-либо претензии или вопросы, мы рекомендуем их решать на месте или, если это возможно, незамедлительно связаться со службой обслуживания клиентов Поставщика услуг по указанным на их сайте телефонам или по электронной почте. Рассмотрение претензий происходит, в той мере и в порядке, который предусмотрен правилами и условиями Поставщиков услуг. Агентство не принимает претензии и не оказывает помощь, если только между Агентством и Клиентом не заключен особый договор об обеспечении услуг по бронированию отеля.
- 8.3. Несмотря на указанное в предыдущем пункте, мы рекомендуем связаться с нами по телефону или электронной почте, если Вы сталкиваетесь с проблемами касательно получения услуг по бронированию отелей и проживания. Хотя мы не принимаем на себя обязательства и ответственность это делать, в пределах наших возможностей мы окажем Вам консультации или в чрезвычайных ситуациях поможем в коммуникации с Поставщиком услуги.
- 8.4. Мы строго рекомендуем хранить удостоверяющие оплату документы по меньшей мере 6 месяцев после возвращения из поездки, чтобы у Вас было документальное подтверждение на возможный случай списания с Вашей кредитной карты платы за оплаченный ранее номер. В данном случае Вам необходимо обращаться с претензией в выдавший карту банк, который предпримет все необходимые меры для возврата дважды списанной суммы.
- 8.5. Просим ознакомиться с правилами и условиями Поставщиков услуг, а также предоставленной на их сайтах информацией, касающейся безопасности расчетов с использованием платежных карт, рисков неавторизованного или мошеннического использования платежных карт и действиях в данных случаях.

IV. Условия бронирования отелей при посредничестве Агентства

1. Используемые термины

- 1.1. **Агентство или мы** – SIA „De Mare Ad Mare Baltic”.
- 1.2. **Платформы бронирования отелей** – B2B онлайн технологические решения, поддерживаемые партнерами Агентства, которые предоставляют возможность для поиска отелей, сравнения цен, Бронирования и проведения расчетов за Услуги по размещению.
- 1.3. **Гость** - Клиент или другое лицо, в пользу которого производится Бронирование и которое становится стороной договора в отношении Услуги по размещению после завершения Бронирования.
- 1.4. **Дата исполнения штрафных санкций** - дата, при наступлении которой Отменяемое бронирование автоматически становится Неотменяемым бронированием.
- 1.5. **Отменяемое бронирование** – бронирование, которое можно отменить до наступления Даты исполнения штрафных санкций.
- 1.6. **Неотменяемое бронирование** – бронирование, которое нельзя отменить, и в случае его аннуляции уплаченная сумма денежных средств не подлежит возврату ни при каких обстоятельствах.
- 1.7. **Бронирование** – Производимое Агентством действие на партнерских Платформах бронирования отелей, в результате которого происходит заключение договора об оказании Клиенту/Гостям Услуги по размещению в Объекте размещения. Бронирование дает Вам право проживания в объекте размещения согласно указанным в подтверждении деталям.

- 1.8. **Ваучер** – оформленный Агентством документ, который дает право Клиенту/Гостям получить Услугу по размещению от Объекта размещения.
- 1.9. **Услуга по размещению** – предоставляемая Объектом размещения услуга Гостям, которая предусматривает предоставление комнаты или спального места для краткосрочного размещения и доступ к иным услугам Объекта размещения.
- 1.10. **Объект размещения** - отели, мотели, хостелы, отели типа "постель и завтрак", квартиры и апартаменты в совокупности именуемые "объекты размещения".

2. Предмет договора

- 2.1. Агентство в качестве агента с использованием предоставленного партнерами доступа к Платформам бронирования отелей обеспечивает для Клиентов и/или для указанных им Гостей услуги Бронирования отелей.
- 2.2. Агентство в пользу Клиента/Гостя производит Бронирование, получает за него оплату от Клиента и перечисляет ее Объекту размещения, используя Платформы бронирования отелей. Агентство от своего имени выдает Клиенту Ваучер для получения Услуг по размещению. По запросу Клиента Агентство может предоставить Клиенту подтверждение Объекта размещения о произведенном Бронировании.
- 2.3. Клиенту/Гостям гарантируются только указанные в Ваучере Услуги, которые подтверждены Объектом размещения. С запросами относительно любых улучшений или дополнительных услуг, которые не указаны в Ваучере, Гостю следует обращаться к администрации Объекта размещения.
- 2.4. Объект размещения оказывает услуги по размещению Клиенту/Гостям напрямую, без посредничества Агентства, согласно своим правилам и условиям, о которых Агентство обязуется Вас проинформировать.
- 2.5. Агентство не несет ответственности за услуги, предлагаемые Объектом размещения, их не представляет, а также не берет на себя гарантии (прямые и опосредованные) за надлежащее оказание и качество предоставленных услуг. Вы несете полную ответственность за оценку предоставленной информации и принятие решения об использовании услуги или отказе от нее.

3. Предоставление информации

- 3.1. Агентство размещает информацию о предлагаемых отелями возможностях и ценах в своем онлайн каталоге путешествий. Предложение может быть размещено индивидуально для отеля или для комбинации индивидуальных услуг, как описано в Общей части настоящих Условий.
- 3.2. В отношении полноты, достоверности и актуальности размещенной информации в силе правила и условия раздела „I. Условия комплексных туристических услуг (туров)” Специальных условий настоящих Условий, в том числе касательно актуальности цен. Актуальная цена Вам будет предоставлена по запросу, и она не фиксируется до получения подтверждения о Бронировании.
- 3.3. Агентство обязуется в разделе «Информация» в четкой и понятной форме информировать Вас о том, является ли соответствующее Бронирование Отменяемым бронированием или Неотменяемым бронированием, указать Дату исполнения штрафных санкций, правила и условия аннулирования Бронирования, а также иные применяемые Объектом размещения правила и условия.
- 3.4. Агентство в описании предложения приводит классификацию отеля по системе «звезд» в соответствии с оценками, предоставленными Объектом размещения или указанными на Платформах бронирования отелей. Клиент понимает и осознает, что в каждой стране

имеется своя система классификации Объектов размещения, которая учитывает ряд критериев, включая, но не ограничиваясь следующими критериями: площадь номера, возможности питания, удобства (оборудование) в номерах и предлагаемый спектр услуг. Эти оценки и применимые критерии могут отличаться от субъективной оценки Гостя, и Клиент/Гости обязуются не предъявлять Агентству претензии в этом отношении.

- 3.5. Агентство в описании предложения предоставляет информацию об услугах, предлагаемых Объектом размещения и условиях их предоставления, включая информацию о платных услугах. Эта информация проверяется, насколько это возможно, но Агентство не гарантирует, что во время пребывания Гостя эти услуги будут доступны, и условия их предоставления не будут отличаться.

4. Цена Бронирования

- 4.1. Цена Бронирования, которую должен оплатить Клиент, рассчитывается, принимая во внимание количество номеров, и:
 - 4.1.1. Посредством умножения количества проводимых в Объекте размещения ночей и средней цены за одну ночь (включая налоги и иные подобные платы, если не указано иначе).
 - 4.1.2. Прибавляя плату за подтвержденные Объектом размещения услуги (например, питание, авансовый платеж на автостоянку, услуги трансфера, доплаты за дополнительных гостей и т.д.).
- 4.2. Цена Бронирования не включает дополнительные расходы (например, телекоммуникационные услуги, обслуживание в номерах) и плату за прочие услуги, которые не были подтверждены в момент Бронирования. Эти дополнительные расходы и платы Клиент и/или Гости оплачивают в Объекте размещения.

5. Осуществление и обработка Бронирования

- 5.1. В онлайн каталоге путешествий Вы выбираете Объект размещения, период проживания, количество Гостей и иные предлагаемые возможности, а затем подаете Агентству Заявление согласно порядку, указанному в разделе „I. Условия комплексных туристических услуг (туров)“ Специальных условий настоящих Условий.
- 5.2. Агентство проверяет доступность мест и цену, связывается с Вами по электронной почте, высылает актуальную информацию и правила и условия Объекта размещения, в том числе правила и условия аннуляции, а также Дату исполнения штрафных санкций, если применимо.
- 5.3. После получения от Вас акцепта Агентство на Ваш адрес электронной почты высылает подтверждение со ссылкой на оплату и счет согласно порядку, указанному в разделе „I. Условия комплексных туристических услуг (туров)“ Специальных условий настоящих Условий. К письму прилагаются правила и условия Объекта размещения.
- 5.4. После получения авансового платежа для Отменяемого бронирования или оплаты заказа в полном размере для Неотменяемого бронирования Агентство производит Бронирование и посредством электронной почты высылает Вам подтверждение от своего имени.
- 5.5. Агентство высылает Вас Ваучер для предъявления в объекте размещения после полной оплаты услуги по размещению.

6. Условия оплаты

- 6.1. Оплата должна быть произведена:

- 6.1.1. Неотменяемое бронирование: в полном размере в течение 12 часов с момента получения счета. Если оплата не будет получена в указанный срок, Вам будет отказано в Бронировании.
- 6.1.2. Отменяемое бронирование: сообщенный Агентством авансовый платеж должен быть произведен в течение 12 часов с момента получения счета и оставшаяся сумма – не позднее 10 дней до Даты исполнения штрафных санкций. Если оплата не будет получена в указанный срок, Ваше Бронирование будет аннулировано; Вам будет возмещен авансовый платеж за вычетом установленного Объектом размещения штрафа в сроки, которые указаны для отмененных Бронирований.
- 6.2. Просьба иметь в виду, что сообщенное Вам время оплаты представляет собой время, до которого денежные средства должны быть зачислены на счет Агентства.
- 6.3. В случае изменения цены до получения Агентством платежа Вы обязаны оплатить разницу в цене. В противном случае Ваше Бронирование не будет произведено, и Вы получите возмещение в течение 3 рабочих дней. Комиссия за обработку транзакции не подлежит возврату в этом случае.

7. Изменение и отмена Бронирования

- 7.1. Изменение и отмену Бронирования необходимо заявить в письменном виде на электронную почту info@demareadmare.lv, указав детали, которые позволяют однозначно идентифицировать Бронирование.
- 7.2. К изменениям и отмене Бронирований применимы правила и условия Объекта размещения, о которых Вы будете извещены в описании предложения, а также данные условия зависят от того, является ли Бронирование Отменяемым бронированием или Неотменяемым бронированием. В Дату исполнения штрафных санкций Отменяемое бронирование автоматически становится Неотменяемым бронированием. Плата за Неотменяемое бронирование не подлежит возврату ни при каких обстоятельствах.
- 7.3. Любое изменение Бронирования после подтверждения считается его отменой. Это означает, что существующее Бронирование аннулируется и вместо него производится новое Бронирование. Клиент обязуется оплатить штраф за отмену в соответствии с правилами и условиями Объекта размещения, если таковой применяется.
- 7.4. В случае незаезда Гостя Бронирование считается аннулированным. Если это предусмотрено правилами и условиями Объекта размещения, произведенная оплата будет возвращена за вычетом установленного Объектом размещения штрафа за отмену Бронирования. Комиссия за обработку транзакции не подлежит возврату в этом случае.
- 7.5. В случае, если Гость не может зарегистрироваться в Объекте размещения по вине Агентства, оно предлагает Гостю альтернативное размещение того же или более высокого уровня, компенсируя документально подтвержденные расходы на перемещение в другой Объект размещения.
- 7.6. Если Агентство не в состоянии выполнить указанные в предыдущем пункте действия, оно возмещает Клиенту произведенную оплату, включая Комиссию за обработку транзакции, за исключением случаев, если Гость не смог зарегистрироваться в Объекте размещения в результате своих действий или бездействия, а также действий и бездействия Клиента или третьих лиц, за которые Агентство не несет ответственность (включая, но не ограничиваясь перевозчиками, поставщиками услуг такси и т.д.).
- 7.7. Агентство не несет ответственности за несоответствие гостя правилам регистрации отеля (включая предоставление необходимых для регистрации документов, соблюдение времени регистрации и т. д.).

7.8. Если в результате отмены Бронирования Клиент имеет право на полное или частичное возмещение произведенных платежей, денежные средства либо могут быть накоплены для произведения будущих Бронирований или для получения иных услуг от Агентства, либо подлежат возврату Клиенту в безналичной форме. Возврат производится в течение 10 рабочих дней с момента подтверждения отмены Бронирования Агентством.

8. Жалобы и претензии

8.1. Агентство принимает и рассматривает жалобы и претензии исключительно касательно вопросов, за которые в соответствии с настоящими Условиями Агентство принимает на себя ответственность.

8.2. Все вопросы и обоснованные претензии в отношении ограничений и качества предоставления услуг, указанных в Бронировании, во время поездки Клиент/Гость обязуется незамедлительно урегулировать на месте, обратившись к администрации Объекта размещения. В случае если урегулировать претензии на месте не удалось, Клиент/Гость обязан сообщить о своих претензиях Агентству по телефону или по электронной почте незамедлительно, чтобы иметь возможность своевременно устранить недостатки.

8.3. В случае невыполнения упомянутых в предыдущем пункте требований Агентство оставляет за собой право отказать Клиенту в удовлетворении претензии по истечении срока размещения, если имелись реальные возможности урегулировать претензии на месте, и Клиент ими не воспользовался. Плата за телефонный звонок или короткое сообщение не является обоснованной причиной в данном случае.

8.4. Претензии Клиента, которые после окончания путешествия получены на электронную почту info@demareadmare.lv, рассматриваются в соответствии с законодательством Латвийской Республики, срок рассмотрения – 10 дней. Клиент обязуется дать Агентству пояснения о том, какие действия предпринимались для того, чтобы удовлетворить претензию на месте, а также исполнять требования Агентства и Объекта размещения касательно оформления документов, а также другие разумные требования, необходимые для рассмотрения жалобы или претензии.

V. Условия страхования путешествий

1. Используемые термины

1.1. **Агентство или мы** – SIA „De Mare Ad Mare Baltic”.

1.2. **Страховая компания** – страховые общества AAS “Balta” или AAS „BTA Baltic Insurance Company”.

1.3. **AAS “Balta”**

Единый регистрационный номер: 40003049409

Юридический адрес: Raunas iela 10/12, Rīga, LV 1039

1.4. **AAS „BTA Baltic Insurance Company”**

Единый регистрационный номер: 40103840140

Юридический адрес: Kr. Valdemāra iela 63, Rīga, LV-1010

1.5. **“Baltijas Apdrošināšanas Nams” apdrošināšanas akciju sabiedrība**

Единый регистрационный номер: 40003494976

Юридический адрес: Antonijas iela 23, Rīga, LV-1010

- 1.6. **Пользователь или Клиент или Вы** - физическое и/или юридическое лицо, которое приобретает полис страхования путешествия у Агентства, используя электронную почту, или онлайн на сайте www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu.
- 1.7. **Услуги по приобретению страхования путешествий** – услуга, в рамках которой Вам обеспечивается возможность приобрести полис страхования путешествия у Агентства, используя электронную почту, или онлайн на сайте www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu.
- 1.8. Прочие термины используются в соответствии со значением, указанным в Условиях страхования, утвержденных соответствующей Страховой компанией.

2. Общие условия

- 2.1. Раздел Условий „Условия страхования путешествий” устанавливает порядок, в соответствии с которым:
 - 2.1.1. Вы как Пользователь и/или Клиент обязаны соблюдать при использовании онлайн сервиса по страхованию путешествий на сайте www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu;
 - 2.1.2. По Вашему запросу Агентство оформляет Вам страховой полис в соответствии с правилами и условиями Страховой компании.
- 2.2. Применение настоящих условий не зависит от способа использования сервиса, т.е. от того, получили ли Вы доступ к сервису через верхнее меню «Страхование» или во время отправки заявки и приобретения тура.
- 2.3. Исключением из положения предыдущего пункта является ситуация, когда страхование путешествия предлагается в качестве дополнительной услуги к туру, которую в сотрудничестве с какой-либо страховой компанией обеспечивает Туроператор. В этом случае действуют правила и условия Туроператора, которые в кратком изложении приведены в описании тура, обычно в разделе "Дополнительная информация".
- 2.4. При использовании онлайн сервиса страхования путешествий на сайте www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu Вы без каких-либо ограничений соглашаетесь с настоящими условиями. Вы не можете использовать упомянутый сервис, если Вы не согласны с какой-либо из частей настоящих Условий и правилами и условиями Страховых компаний.
- 2.5. Правила и условия Страховых компаний доступны на их сайтах в специальных разделах. Доступ к ним предоставляется с сайта www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu, когда Вы начинаете использовать соответствующий сервис.
- 2.6. В случае противоречий между правилами и условиями Страховых компаний и настоящими условиями, преимущество имеют правила и условия Страховых компаний.
- 2.7. Использование онлайн сервиса страхования путешествий на сайте www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu равнозначно окончательному согласию Вами, как Клиентом, со всеми положениями настоящих Условий, правилами и условиями Страховых компаний и их обоюдному подписанию.

3. Роль Агентства в обеспечении услуг

- 3.1. Агентство выступает в качестве партнера Страховых компаний, обеспечивая распространение Вам разработанных и предлагаемых ими услуг (продуктов) страхования путешествий. Агентство действует в рамках предоставленных ей страховой компанией полномочий.

- 3.2. Когда Вы приобретаете страховой полис на сайте www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu или у Агентства по Вашему запросу, Вы вступаете в имеющие юридическую силу договорные отношения с соответствующей Страховой компанией.
- 3.3. Агентство не несет ответственности за предлагаемые Страховыми компаниями услуги (продукты) и предоставленную информацию о них, их не представляет, а также не берет на себя гарантии (прямые и опосредованные) за надлежащее оказание и качество представленных услуг, а также за техническое обеспечение функционирования сервиса. Вы полностью ответственны за оценку предоставленной информации и принятие решение об использовании услуги или отказе от нее.
- 3.4. Вы принимаете на себя полную ответственность за полноту, точность и достоверность представленной в ходе приобретения страхового полиса информации, а также за правильное понимание ее значения в соответствии с правилами и условиями Страховой компании. Агентство ни в коем случае не берет на себя обязанности и ответственность проверить предоставленную Вами информацию, а также не несет ответственности за последствия указания неверных и/или недостоверных сведений.
- 3.5. Оказание услуги производится в соответствии с правилами и условиями Страховых компаний. Ваша обязанность - ознакомиться с ними до начала заказа услуги. Фраза „правила и условия” означает не только документ с соответствующим названием, но также и любую иную важную информацию, которая размещена на сайте Страховой компании, в том числе порядок и сроки заявления страхового случая, Ваши обязанности в данной ситуации и другие применимые требования. Просим учесть, что невыполнение этих требований может привести к ограничению или даже потере Ваших прав на получение страхового вознаграждения.
- 3.6. Агентство не принимает заявления на выплату страхового возмещения при наступлении страхового случая. В данных ситуациях Вам необходимо связаться со Страховой компанией в соответствии с установленным ею порядком и сроками.
- 3.7. Агентство не несет ответственности и не принимает жалобы и претензии касательно принятых Страховыми компаниями решений о выплате страхового возмещения или отказе в выплате такого возмещения, а также касательно приема заявлений на выплату страхового возмещения и хода их рассмотрения.
- 3.8. Агентство принимает жалобы и претензии Клиентов только в письменном виде по электронной почте info@demareadmare.lv. Просьба указать свой номер телефона, чтобы мы могли оперативно связаться с Вами для уточнения деталей и других целей. Жалобы и претензии рассматриваются в соответствии с законодательством Латвийской Республики. Срок рассмотрения - 10 дней.
- 3.9. В ходе рассмотрения жалоб и претензий Агентство не обеспечит для Вас коммуникацию со страховой компанией за исключением тех редких случаев, когда жалоба или претензия затрагивает вопрос, находящийся в компетенции и рамках ответственности Агентства. Это означает, что в большинстве случаев Вы можете получить ответ с указанием, что рассматриваемый вопрос не находится в компетенции Агентства, и Агентство рекомендует обратиться Вам в страховую компанию. Просим прежде обращения в Агентство с жалобой или претензией оценить ее реального адресата, чтобы Ваша жалоба или претензия была рассмотрена в оптимальные сроки.

4. Продажа страховых полисов онлайн

- 4.1. На сайте www.demareadmare.lv или www.demareadmare.eu с помощью разработанных Страховыми компаниями онлайн платформ Вам обеспечивается возможность приобрести страховые полисы, в том числе:
 - 4.1.1. Выбрать подходящую страховую программу;

- 4.1.2. Оплатить полис онлайн;
- 4.1.3. Распечатать или сохранить полис и приложенную к нему информацию в электронном формате в виде файла.
- 4.2. Во время приобретения страхового полиса Вам необходимо заполнить указанную ниже информацию (в большинстве случаев пояснения значения заполняемых полей можно получить, щелкнув мышью на знак вопроса) и выбрать страховую программу:
 - 4.2.1. Контактная информация лица, которое приобретает полис страхования онлайн.
 - 4.2.2. Территория путешествия в соответствии с пояснениями, указанными в правилах и условиях Страховой компании.
 - 4.2.3. Продолжительность путешествия и в отдельных случаях тип путешествия (т.е. одноразовая или многоразовые поездки).
 - 4.2.4. Планируемые виды активности в соответствии с пояснениями, указанными в правилах и условиях Страховой компании.
 - 4.2.5. Количество путешествующих и их возраст.
- 4.3. Оплату, ее безопасность и доступные виды оплаты обеспечивает Страховая компания.
- 4.4. На указанный Вами адрес электронной почты Вы получите информационное письмо, в котором будет указан номер Вашего страхового полиса и дополнительная информация. Распечатать полис и условия или сохранить их на своем компьютере сможете сразу после осуществления платежа.
- 4.5. Договор страхования вступает в силу в указанные в полисе день и время, если произведена оплата.

5. Продажа страховых полисов путешествия по запросу

- 5.1. По Вашему запросу Агентство может предложить Вам оформить страховой полис, не используя онлайн услуги. В данном случае необходимый для оформления полиса обмен информацией происходит по электронной почте или посредством выезда к Клиенту на основании пункта 4.3 Общих условий настоящих Условий.
- 5.2. Агентство может запросить, и Ваша обязанность – предоставить Агентству необходимую для оформления полиса информацию. Вашей обязанностью также является ознакомиться с правилами и условиями Страховой компании в изложенном в настоящих Условиях порядке вне зависимости от того, какую информацию предоставит Вам Агентство.
- 5.3. Полис подлежит оплате банковским перечислением в соответствии с высланным Вам счетом, соблюдая указанные в счете сроки оплаты.
- 5.4. На указанный Вами адрес электронной почты Вы получите информационное письмо, в котором будет указан номер Вашего страхового полиса и дополнительная информация. Распечатать полис и условия или сохранить их на своем компьютере сможете сразу после осуществления платежа.
- 5.5. Договор страхования вступает в силу в указанные в полисе день и время, если произведена оплата.

VI. Условия выдачи займов для приобретения туров

1. Используемые термины

- 1.1. **Агентство или мы** – SIA „De Mare Ad Mare Baltic”.
- 1.2. **Лизинговая компания** – sabiedrība ar ierobežotu atbildību „InCREDIT GROUP”.

Единый регистрационный номер: 40103307404
Юридический адрес: Kr.Barona 130, Rīga, LV-1012

- 1.3. **Пользователь или Клиент или Вы** – физическое лицо, которое приобретает тур в рассрочку при посредничестве Агентства.
- 1.4. **Заем для приобретения тура** (далее в тексте также Заем или Услуга) – услуга, в рамках которой Лизинговая компания предоставляет Вам заем и, на основании кредитного договора и условий приобретения тура, осуществляет оплату Агентству за выбранный Вами тур.

2. Общие условия

- 2.1. Раздел Условий „Условия выдачи займов для приобретения туров” устанавливает порядок, в соответствии с которым:
 - 2.1.1. Происходит прием и рассмотрение Вашей заявки на предоставление Займа.
 - 2.1.2. Происходит оформление и подписание связанных с выдачей Займа документов, если Заем акцептован Лизинговой компанией.
 - 2.1.3. Происходит выдача Займа.
 - 2.1.4. Происходит отмена кредитного договора.
- 2.2. В случае противоречий между условиями Кредитного договора и настоящими условиями, преимущество имеет Кредитный договор. Данные условия не регламентируют порядок погашения Займа.
- 2.3. Подача заявки на предоставление Займа, в том числе на сайтах www.demareadmare.lv, www.demareadmare.eu или www.justfly.lv означает, что Вы без ограничений соглашаетесь с настоящими условиями. Вы не можете использовать упомянутый сервис, если Вы не согласны с какой-либо частью настоящих Условий.

3. Условия кредитования

- 3.1. Заем может получить резидент Латвийской Республики или нерезидент, который получил вид на жительство в Латвийской Республике.
- 3.2. Возраст Клиента должен быть от 21 до 70 лет на момент возврата займа.
- 3.3. Сумма Займа составляет от 70 до 5000 евро.
- 3.4. Срок кредитования составляет от 1 до 48 месяцев.

4. Роль Агентства в обеспечении услуги

- 4.1. Агентство на основании договора выступает в качестве партнера Лизинговой компании, обеспечивая предоставление оказываемых ею услуг Вам согласно настоящим условиям. Агентству, на основании доверенности от 2 декабря 2016 года, даны полномочия подписывать кредитные договоры от имени Лизинговой компании.
- 4.2. Агентство не несет ответственность за условия предоставления Услуг Лизинговой компанией, за процесс принятия решения о предоставлении Займа и установления кредитного лимита, а также за процесс оказания Услуги (в том числе, выдача и погашение Займа, взыскание, обеспечение и т.д.).
- 4.3. Вы несете полную ответственность за оценку условий Услуги и принятие решения об использовании Услуги или отказе от нее. Вы несете полную ответственность за выплату Займа и оценку способности оплатить Заем.
- 4.4. Вы принимаете на себя полную ответственность за полноту, точность и достоверность представленной информации при заполнении заявки и оформлении Займа. Агентство ни в коем случае не берет на себя обязанности и ответственность проверить предоставленную

Вами информацию, а также не несет ответственности за последствия указания неверных и/или недостоверных сведений.

- 4.5. Агентство на сайтах www.demareadmare.lv, www.demareadmare.eu или www.justfly.lv размещает информацию об условиях Займа, которая имеет информативный характер и не несет никаких правовых последствий. Агентство не несет ответственности и не принимает претензий в отношении предоставления Клиентам предусмотренной законодательными актами информации на этапе предложения Услуги, если только Клиент специально не запросил данную информацию.
- 4.6. Агентство в рамках своей компетенции несет ответственность за предоставление Клиентам следующей информации об условиях займа (Клиент должен осознавать и согласиться с тем, что данную информацию готовит Лизинговая компания):
 - 4.6.1. График погашения Займа, который формируется в системе Лизинговой компании и высылается Клиенту в качестве предложения.
 - 4.6.2. Указанная в кредитном договоре информация.
- 4.7. Агентство не принимает жалобы и претензии в отношении принятого Лизинговой компанией решения отказать в предоставлении Займа, а также в отношении установленного размера кредитного лимита.
- 4.8. Агентство принимает жалобы и претензии Клиентов только в письменном виде по электронной почте info@demareadmare.lv. Просьба указать свой номер телефона, чтобы мы могли оперативно связаться с Вами для уточнения деталей и других целей. Жалобы и претензии рассматриваются в соответствии с законодательством Латвийской Республики. Срок рассмотрения - 10 дней.
- 4.9. Жалобы и претензии, которые не относятся к компетенции Агентства, должны быть поданы напрямую в Лизинговую компанию, и Агентство ни при каких обстоятельствах не берет на себя обязательств оказывать Клиентам поддержку в данных вопросах.

5. Подача заявки Агентству

- 5.1. Агентство принимает к рассмотрению Вашу заявку на предоставление Займа и передает ее на рассмотрение в Лизинговую компанию только при условии, что между Вами и Агентством заключен договор о приобретении тура.
- 5.2. Первоначальная заявка на предоставление Займа может быть принята от Вас:
 - 5.2.1. Онлайн на сайтах Агентства www.demareadmare.lv, www.demareadmare.eu или www.justfly.lv;
 - 5.2.2. По электронной почте;
 - 5.2.3. По телефону.
- 5.3. Ваша заявка передается Лизинговой компании, которая принимает решение о предоставлении Займа или отказе в Займе, а также о величине кредитного лимита.

6. Подготовка и подписание документов

- 6.1. Если Лизинговая компания акцептует Заем, подготавливается комплект документов в бумажной форме следующего состава:
 - 6.1.1. Заявление на Заем с отмеченным разрешением на получение данных от Государственного агентства социального страхования (VSAA);
 - 6.1.2. Кредитный договор и график погашения Займа;
 - 6.1.3. Счет-фактура.
- 6.2. Подписание документов организуется одним из следующих способов:

- 6.2.1. Сотрудник Агентства выезжает к Клиенту в пределах Юрмалы, Риги, Тукумса или Елгавы. Это – платная услуга, если Агентство и Клиент не договариваются об ином.
- 6.2.2. Клиент обращается в один из центров обслуживания клиентов Лизинговой компании.
- 6.3. Для выдачи Займа Клиент обязан предоставить копию удостоверяющего личность документа, предъявив его оригинал:
 - 6.3.1. Копия идентификационной карты с двух сторон или;
 - 6.3.2. Копия паспорта.
- 6.4. Нерезиденты обязаны предоставить копию вида на жительство, предъявив оригинал данного документа.

7. Выдача Займа

- 7.1. Лизинговая компания выдает Заем в рабочий день, который следует за днем предоставления ей указанных выше документов.
- 7.2. Заем предоставляется на счет Агентства. Выдача Займа Клиенту не допускается.

8. Порядок отмены кредитного договора

- 8.1. Если Агентство и Клиент договариваются о возврате денег в отношении тура, который был приобретен в рассрочку, необходимо действовать в соответствии с указанным ниже порядком отмены кредитного договора.
- 8.2. Клиент должен соблюдать условие, в соответствии с которым отмена кредитного договора возможна только с согласия Агентства в следующих случаях:
 - 8.2.1. Приобретенный Клиентом в рассрочку тур не отменяется, и Клиент до предоставления заявления на отмену кредитного договора произвел в пользу Агентства предусмотренные договором о приобретении тура платежи.
 - 8.2.2. Клиент и Агентство договариваются об отмене договора о приобретении тура в соответствии с установленным Туроператором порядком отмены тура.
- 8.3. Клиент готовит, подписывает и предоставляет Агентству адресованное правлению Лизинговой компании заявление. Клиент может данное заявление предоставить напрямую в центр обслуживания клиентов Лизинговой компании, но в таком случае обязанность Клиента – информировать об этом Агентство, а также по электронной почте согласовать с Агентством подлежащую выплате сумму.
- 8.4. Агентство не позднее чем в течение 2 рабочих дней, если только не выявлены несоответствия с имеющейся в распоряжении Агентства информацией касательно подлежащей выплате сумме, предоставляет это заявление Лизинговой компании.
- 8.5. Отмена кредитного договора подлежит документированию согласно установленному Лизинговой компанией порядку, который Агентство и Клиент обязуются соблюдать.
- 8.6. Агентство производит платеж Лизинговой компании. Какие-либо платежи Клиенту в данной ситуации не допускаются.

С. ПРЕЙСКУРАНТ

Услуги Агентства

Подбор тура по указанным Клиентом критериям

По договоренности,
мин. 10 EUR

Подписание договора в бумажной форме (за комплект документов)	15 EUR
Выезд к Клиенту (за каждый выезд):	
Юрмала	5 EUR
Рига	15 EUR
Тукумс	15 EUR
Елгава	20 EUR
Подготовка краткой справки об условиях тура:	
На русском языке	20 EUR
На английском языке	25 EUR
Подготовка перевода необходимых для поездки документов:	
На русском языке	5 EUR за страницу
На английском языке	5 EUR за страницу

Максимальный размер наценки при торговле авиабилетами (на билет)

Бюджетные авиакомпании	15 EUR
Регулярные авиакомпании	15 EUR
Комплексные рейсы (бюджетные авиакомпании)	20 EUR
Комплексные рейсы (непрямые)	30 EUR

Комиссия за обработку транзакций

Интернет-банк (bank-link):	
JSC bank "Swedbank" Latvia	3.8%, мин. 2.50 EUR
JSC bank "Nordea" Latvia	3.8%, мин. 2.50 EUR
JSC bank "Citadele" Latvia	2.3%, мин. 2.50 EUR
Платежные карты	2.5%, мин. 2.50 EUR