

Приложении №1, к Публичной оферте.
Правила и условия использования площадки
ООО Облака для бронирования туристических услуг.

ООО Облака - Туристическая компания. Налоговый номер ИНН: 7707776986, Реестровый номер: РТО 017423 в Едином Федеральном Реестре туроператоров, расположенное по адресу: 127055, г.Москва. ул. Сушевская д.19 стр.4

Экскурсионные туры - Выбранные Пользователем на Сайте пакетные туры, включающие в себя проживание в гостинице, экскурсии, трансферы, дополнительные услуги.

Трансферы - Выбранные Пользователем на сайте транспортные услуги. Услуга по предоставлению транспорта с водителем для переезда из указанной при бронировании точки отправления в указанную точку прибытия.

Экскурсии - Выбранные пользователем на Сайте экскурсии. Услуга по предоставлению экскурсионного обслуживания согласно описанию экскурсионного маршрута.

Гостиница — выбранное Пользователем на Сайте средство размещения (гостиничный комплекс, хостел, апартаменты, виллы, коттеджи и прочие объекты, предоставляющие Гостиничные услуги).

Гостиничные услуги — услуги по размещению пользователя в Гостинице с предоставлением на определенное время в распоряжение Пользователя номера (виллы, апартамента и т.д.), прочие услуги, предоставляемые Гостиницей.

Авиабилеты - Электронный билет, который приходит Вам на почту при покупке авиабилета, является Вашим напоминанием о маршруте: о номере рейса, дате и времени вылета/прилета, условиях провоза багажа и пр. Кроме этого, электронный билет позволяет Вам отслеживать статус заказа на сайте. Электронный билет в распечатанном виде отличается от традиционного билета и представляет собой лист формата А4, на котором содержится полная информация о полете.

Помните, что при регистрации в аэропорту, Вы должны предъявить именно то удостоверение личности, по которому был оформлен билет.

Обращаем Ваше внимание, что при отсутствии электронного билета в распечатанном виде во время регистрации на рейс в аэропорту Вам достаточно предъявить паспорт или другое удостоверение личности, по которому был оформлен билет.

Кроме того, Вы можете самостоятельно пройти регистрацию на рейс – на сайте аэропорта или авиакомпании. При прохождении электронной регистрации на Ваш e-mail придет посадочный талон, распечатав который Вы можете сразу же проходить на посадку (после сдачи багажа).

Мы рекомендуем Вам ознакомиться с правилами провоза багажа во время бронирования авиабилета.

Нормы провоза багажа и ручной клади различаются в зависимости от авиакомпании – в большинстве случаев провоз багажа до определенного веса бесплатен, однако существуют бюджетные авиакомпании, которые не перевозят багаж бесплатно.

Сайт — информационный ресурс «ООО Облака», расположенный в сети Интернет по адресу: <https://oblaka.travel> на котором представлены предложения туристических продуктов (туры, трансферы, экскурсии, отели) и на котором оформляется заказ на туры, трансферы, экскурсии, отели.

Условия использования сайта

В соответствии с условиями использования нашего Сайта Вы подтверждаете, что:

Вам исполнилось 18 лет, Вы дееспособны, правоспособны, имеете законное право вступать в договорные отношения с ООО Облака, и будете использовать Сайт в соответствии с настоящим Соглашением;

вся информация, предоставляемая Вами, является правдивой, точной, актуальной и полной; при бронировании и покупке услуг для третьих лиц, от имени которых Вы имеете право осуществлять данные действия, Вы должны информировать этих лиц обо всех условиях, правилах и ограничениях выбранного тарифа, а также обо всех возможных изменениях, связанных с произведённым бронированием/покупкой;

при бронировании и покупке услуг для себя и/или других лиц Вы соглашаетесь не осуществлять дублирование броней и заказов.

Мы сохраняем за собой право по собственному усмотрению в любое время и без объяснения причин отказать в доступе к Сайту и к услугам, которые мы предлагаем, включая, но не ограничиваясь нарушениями настоящего Соглашения.

Система бронирования — информационная система, содержащая информацию, касающуюся наличия бронируемых услуг, тарифов и правил их применения, в том числе условий предоставления предлагаемых услуг. Информация в системе бронирования может в любой момент быть изменена или дополнена, в связи с этим информация актуальна исключительно в момент ее выдачи (или предоставления, или вывода на

экран) в ответ на соответствующий запрос Пользователя к Системе. Система бронирования может в любой момент быть изменена или дополнена, в связи с этим Пользователю предлагается использовать ее в режиме он лайн «как есть».

Заказ — должным образом оформленный на Сайте запрос Пользователя на бронирование услуг.

ГРУППОВЫЕ ЭКСКУРСИОННЫЕ ТУРЫ – ДЛЯ САМЫХ ЛЮБОЗНАТЕЛЬНЫХ

Туры рассчитаны на: клиентов, предпочитающих путешествия в коллективе по четко продуманным и отработанным маршрутам, которые позволяют увидеть самое интересное при экономии денег и времени. Начало тура возможно: В четко указанный день заезда, для минимум 2 человек.

Стандартная категория проживания в этих путешествиях: отели или пансионы 2*-3*, 4*, в зависимости от сезона, с завтраком (буфет или континентальный), и всеми удобствами в номере (туалет, ванная или душ, телевизор и телефон, кондиционер в жаркое время года и отопление в зимний период). Как правило, отели находятся в центре города. В сложные даты туристы могут быть размещены в других зонах города или в пригороде. Возможны изменения в порядке посещения городов и замена ночлега в одном городе на другой, замена отеля в рамках категории, предусмотренной программой.

Туры ГАРАНТИРОВАННЫ круглогодично. Во время проведения национальных праздников и конгрессов, а также в период Рождества, Нового Года и Пасхи - повышение цен, доплата сообщается при бронировании!

Правила аннуляции экскурсионных туров.

При аннуляции тура за 7 дней до даты заезда, штраф 100% от стоимости тура

Правила оплаты экскурсионных туров.

100% оплата за 8 дней до даты заезда.

Экскурсионные туры: Монсанто + Вся Португалия, Сантьяго де Кампостелла + Вся Португалия, гарантированы при наборе минимум 10 чел в группе.

Период реализации (бронирование он лайн) туров 14 дней до даты начала тура.

При оформлении тура менее чем за 14 дней до даты начала тура, бронирование через личный кабинет он лайн или под запрос по электронной почте (Email) info@oblatravel.ru

При не наборе группы, за 7 дней до даты начала тура, предлагается альтернативный экскурсионный тур с максимально похожей программой тура.

Экскурсионные туры: Королевская Португалия, Классическая Португалия, Легенды Империи, Португальские каникулы, Португальская прогулка, Две столицы Португалии, Знакомство с Португалией, Королевский Лиссабон, Классический Лиссабон, Лиссабон для всех.

Период реализации (бронирование он лайн) туров 7 дней до даты начала тура

При оформлении тура менее чем за 7 дней до даты начала тура, бронирование под запрос через личный кабинет он лайн или по электронной почте (Email) info@oblatravel.ru

Трансферы в рамках экскурсионных туров:

- предусмотрены в группе, как с гидом, так и без него, в зависимости от рейса. Клиенты разных рейсов будут объединяться на трансфере, как по прилету, так и по отлету. Возможно ожидание в аэропорту. Без ожидания в Аэропорту необходимо забронировать индивидуальный трансфер.

-Если вы опоздали на самолет, и летите другим рейсом, или утерян багаж, мы просим срочно связаться с нашим представителем по телефону, который указан в программе и ваучере. Только в этом случае мы можем гарантировать трансфер. Если с нами не связались, и прошел час с момента прилета самолета, трансфер аннулируется, и турист должен будет добраться самостоятельно до отеля.

-Трансферы из/на Лиссабонскую Ривьеру обеспечиваются для самолетов, которые вылетают из Лиссабона в 10 утра и позже и прилетают не позднее 20:00. При выезде из отеля или заезде в отель в городах Кашкайш, Эшторил, Каркавелуш, турист оплачивает индивидуальный трансфер полностью или может воспользоваться электричкой, такси. Поселение и выселение из отелей: после 14 часов дня, а выселение -до 12 утра. Если вы приезжаете рано утром или уезжаете поздно вечером, вы можете доплатить (забронировать) за одну ночь в отеле или оставить багаж на рецепции при наличии места.

Экскурсии в рамках экскурсионных туров: все экскурсии осуществляются в группе четко по времени, о котором вас будут информировать гиды. Если клиент желает задержаться в каком-либо пункте экскурсии дольше запланированного, до отеля он добирается самостоятельно. Если клиент не является на экскурсию во время, автобус уезжает без него, и деньги за экскурсию не возвращаются. Место сбора на экскурсии может быть, как от отеля, так и в удобном пункте встречи в центре города. Окончание

экскурсий может быть, как в отеле, так и в центре города. Возможны изменения в порядке проведения экскурсий и времени их начала.

Экскурсии, предоставляются в полном объеме согласно программе тура.

Расписание экскурсий: с 08:30 до 18:30 ООО Облака не несет ответственности за полётные данные для трансферов, которые не соответствуют расписанию экскурсий в программе приобретенного тура.

В стоимость экскурсионных туров входит:

Питание по программе Трансферы, экскурсии и сопровождение в музеи с русскоговорящим гидом Проживание в отелях: Лиссабон и Порто выбранной категории

В стоимость экскурсионных туров не входит:

Билеты в музеи и круиз по реке Доуру

Список монументов и музеев для посещения.

Подъем на лифте к статуе Христа Короля – 5 евро

Дворец Пена – 14 евро

Поместье Регалейра – 6 евро

Монастырь Христа – 6 евро

Монастырь Баталья – 6 евро

Библиотека Жуанинья в Куимбре – 10 евро

Прогулка на лодке по реке Доуру – 15 евро

Дегустация портвейна в погребах компании «Грехемс» (3 бокала) – 12 евро

Дегустация мускателя и сухого вина в компании «Жузе Мария де Фонсека» - 4 евро

Костница в Эворе – 4 евро

Фуникулер в Браге – 1,20 евро

Грот Мира де Айре – 6 евро

Аудио гиды оплачиваются дополнительно - 10 евро с человека на тур или 2.00 с человека в сутки.

Аудио гиды обязательны для туров с экскурсиями.

1. Синтра - Мыс Рока - Ривьера

2. Синтра (2 замака) - Мыс Рока - Ривьера

3. Томар Коимбра

Дегустация в винных компаниях по маршруту - примерно цена 16 евро

Места в автобусе: возможно бронировать ряды в автобусе с доплатой. 1 ряд 50€, второй и третий ряды 45€, четвертый – пятый ряды 40€.

Остальные места, выделяются на месте гидом, в зависимости от времени подачи документов в тур и возраста людей. При назначении на экскурсионные программы Мини Автобусов, деньги за приобретенные места в автобусе не возвращаются.

ТРАНСФЕРЫ

Вносить изменения в заказ можно за 72 часа до предоставления услуги, после 72 часов все изменения под запрос и не гарантированы.

За 72 часа до даты оказания услуги (трансфера) штраф 100% от стоимости услуги. Во время трансфера аэропорт-пункт назначения: задержку рейса отслеживает перевозчик, если трансфер в аэропорт, то о задержке рейса необходимо сообщать по номеру телефона +7 (495) 120-27-22.

При встрече клиента в аэропорту- максимальное время ожидания клиента с момента прибытия самолета составляет 60 минут. При встрече клиента по адресу- максимальное время ожидания составляет 15 минут. К сожалению, водитель не сможет ожидать клиента более положенного времени, поэтому в случае опоздания клиенту придется воспользоваться альтернативными видами транспорта (стоимость трансфера возвращаться не будет).

Номер клиента, который Вы указываете, при бронировании трансфера- должен работать во время подачи трансфера (что бы водитель смог связаться с клиентом и уточнить детали, или проинформировать туриста о месте встречи).

Норма багажа на одного человека ручная кладь 1 единица и 1 чемодан (максимальный общий размер 158 см (длина + ширина + высота), если есть дополнительный багаж или размеры основного чемодана не соответствуют вышеуказанным, необходимо связаться с менеджером по номеру телефона +7 (495) 120-27-22 и уточнить детали.

Если клиент не может найти автомобиль в течении 5 минут с указанного времени подачи авто, то сразу необходимо связаться с менеджером по номеру телефона +7 (495) 120-27-22.

Если трансфер не состоялся по вине перевозчика, то к возврату будет стоимость или трансфера или такси (по предоставлению чека). К возврату будет большая стоимость из двух.

Период реализации (бронирование он лайн) трансферов 3 дня до даты оказания услуги

При оформлении услуги (трансфер) менее чем за 3 дня до даты оказания услуги, бронирование под запрос по электронной почте (Email) info@oblatravel.ru

ЭКСКУРСИИ

Изменения и аннуляция

Все изменения и дополнения к заявке должны быть сделаны в письменном виде и отправлены нам по факсу +7 (495) 120-27-22 или по электронной почте info@oblatravel.ru

Во избежание недоразумений необходимо получить подтверждение от компании ООО Облака. Аннуляция без наложения штрафных санкций возможна за 3 дня до даты предоставления забронированной услуги. Аннуляция за 3 дня до даты начала экскурсии, штраф 100%. В случае неявки заказчика в день предоставления услуги, компания ООО Облака не несет ответственность и денежные средства не возвращаются. При возврате денежных средств заказчику, компания ООО Облака не несет расходы за банковские переводы.

Аудио гиды оплачиваются дополнительно - 2 евро с человека в сутки.

Аудио гиды обязательны для экскурсий.

1. Синтра - Мыс Рока - Ривьера
2. Синтра (2 замка) - Мыс Рока - Ривьера
3. Томар Коимбра

Период реализации (бронирование он лайн) экскурсий 3 дня до даты оказания услуги

При оформлении услуги (экскурсия) менее чем за 3 дня до даты оказания услуги, бронирование под запрос по электронной почте (Email) info@oblatravel.ru

ГОСТИНИЦЫ

Все условия Заказа, в том числе внесение любых изменений в оформленные Заказы, отказ от услуг, равно как и другие условия оказания услуг, регламентируются правилами применения тарифа на данную услугу, установленными соответствующей Гостиницей.

Изменение лиц в Заказе, количества проживающих, сроков размещения, дат заезда и выезда гостей, типа размещения и иных существенных условий Заказа доступно исключительно путём оформления нового Заказа и отмены ранее оформленного.

В случае, когда Пользователь по каким-либо причинам хочет отменить Заказ, ему необходимо до момента наступления штрафных санкций самостоятельно аннулировать заказ в личном кабинете.

Заказ считается отменённым после того, как «ООО Облака» присвоит ему статус «Аннулирован» и направит соответствующее сервисное письмо Пользователю.

Сроки отмены Заказа, а также размер штрафных санкций за несоблюдение этих сроков и в случае неполного использования забронированных услуг, предоставляются Пользователю при бронировании и отображаются в Заказе в Личном кабинете Пользователя.

В случае отмены Пользователем Заказа Гостиница вправе потребовать от Пользователя оплаты штрафа в указанном при оформлении Заказа размере.

АВИАБИЛЕТЫ

Бронирование, покупка, обмен и возврат авиабилетов на регулярные рейсы

Перед покупкой авиабилета Вы должны ознакомиться с условиями договора IATA <http://www.iatatravelcentre.com/tickets>, требованиями действующего законодательства, а также с правилами

применения тарифа, условиями возврата, обмена выбранной Вами услуги/тарифа от авиакомпании, доступными на официальном сайте авиакомпании. Правила тарифа устанавливаются авиакомпаниями и отображаются на странице оформления заказа в том виде, в котором их предоставляет система глобальной дистрибуции и авиакомпания. В случае публикации правил тарифа в том числе на английском языке, Вы соглашаетесь соблюдать правила, условия и ограничения, налагаемые Поставщиком, продукт или услугу которого вы приобретаете. Вы понимаете, что любое нарушение правил Поставщика может привести к аннулированию брони и отказ в предоставлении товара или услуги без возврата оплаченной ранее стоимости. Факт осуществления Вами покупки означает Ваше согласие со всеми соответствующими условиями, правилами и ограничениями Поставщика.

При оформлении заказа Вы обязуетесь указывать только достоверные и полные данные. Обратите внимание, что в связи со спецификой принципов работы глобальных систем дистрибуции и систем бронирования Поставщиков, зачастую запрещены изменения данных любого из пассажиров в оформленном заказе. Любое изменение может привести к аннуляции заказа/билетов, и возврат средств будет возможен только согласно правилам применения выбранного тарифа, предусмотренным Поставщиком.

Обратите внимание, что некоторые Поставщики могут потребовать предъявить банковскую карту, с использованием которой была совершена покупка, в момент регистрации на рейс.

Вы принимаете на себя все возможные риски и расходы, связанные с Вашими действиями, при которых могут быть допущены ошибки и неточности при оформлении заказа, его изменении, отмене, возврате стоимости.

Поставщик в одностороннем порядке и без предупреждения может аннулировать бронь или оформленный заказ в случае обнаружения “двойного бронирования” (более одной брони на конкретного клиента на один и тот же рейс на одну или несколько дат). Во избежание двойного бронирования мы рекомендуем Вам перед покупкой отменить все существующие дублирующие брони и не создавать новых после оформления заказа.

В случае нарушения порядка использования полетных сегментов в билете, выписанном на одном бланке, Поставщик вправе аннулировать бронирование на следующие участки маршрута или обратный рейс.

Полетным сегментом является часть маршрута перелета, включающая один прямой перелет между двумя пунктами. Нарушением порядка использования полетных сегментов признается покупка авиабилета по маршруту, включающему несколько перелетов, и использование только части указанного маршрута по выбору Клиента. Неприбытие Клиента на регистрацию рейса (“no-show”) по много сегментным билетам признается правилами большинства Поставщиков нарушением, и Поставщик оставляет за собой право снять места на всех последующих рейсах.

В случае бронирования авиабилетов независимо от направления и/или независимо от наличия или отсутствия наборного маршрута, авиабилеты могут быть выписаны на разных бланках. В данном случае обращаем Ваше внимание, что к каждому направлению Поставщиками могут устанавливаться различные правила и условия применения тарифов, включая, но не ограничиваясь, различные нормы провоза багажа, условия изменения/возврата заказа. В случае обмена/возврата заказа подача Клиентом запроса на изменение/возврат Заказа оформляется по каждому авиабилету. Правила применения тарифа применяются к каждому авиабилету отдельно. В случае отмены/переноса рейса со стороны и по инициативе Поставщика Клиенту может быть предложен альтернативный вариант для бронирования либо возврат авиабилета по усмотрению Поставщика и исключительно на перелеты, выписанные в рамках одного авиабилета. Авиабилеты для несовершеннолетнего ребёнка без сопровождения, пассажира, не имеющего возможности самостоятельно передвигаться, пассажира, лишенного зрения и/или слуха, беременной женщины на поздних сроках должны быть забронированы и оформлены только в офисах и представительствах авиакомпаний, а бронирование гостиниц/отелей для перечисленных Клиентов может быть ограничено.

Добровольный (по инициативе пользователя) обмен или возврат производится согласно правилам выбранного тарифа Поставщика, по которому ранее был оформлен заказ и выписаны авиабилеты.

Обратите внимание, что согласно правилам применения тарифов, Поставщик вправе удерживать штраф, взимать дополнительную плату по таксам/тарифу, если в выбранном классе для обмена отсутствуют места по первоначальному тарифу.

При полном или частичном возврате билета вознаграждение агента возврату не подлежит, в том числе в случаях вынужденного возврата авиабилета (отмена рейса авиакомпанией, болезнь или смерть пассажира). Вынужденный возврат выполняется только после подтверждения от Поставщика (авиакомпаний), на электронном бланке которого был выписан авиабилет.

В случае если Ваш билет не был использован, ООО Облака оставляет за собой право произвести возврат билета в соответствии с правилами тарифа, установленными авиакомпанией. Денежные средства за неиспользованный билет возвращаются Вам после обращения в ООО Облака и тем же платёжным способом, которым Вы оплатили заказ с удержанием сервисного сбора.

ООО Облака не гарантирует качество и исполнение предоставляемых Поставщиками услуг, не несёт ответственности за действия/бездействие Поставщиков, повлекшие за собой, включая, но не ограничиваясь, замену воздушного судна, изменения в расписании, передачу пассажира для перевозки другому перевозчику, изменение или отмену действующих тарифов, снятие брони или изменение сроков действия, отмену рейсов, задержку рейсов, не обеспечение стыковок в аэропортах трансфера, утерю багажа или личных вещей пассажиров, потерю трудоспособности.

Бронирование, покупка, обмен и возврат авиаперелета на чартерных рейсах

Перелеты, выполняемые на чартерных рейсах и групповых блок-местах на регулярных рейсах, предлагаемые ООО Облака маркируются в процессе поиска и бронирования специальной отметкой «чартерный рейс», а также имеют иные правила тарифов, устанавливаемых поставщиком - туроператором/чартеродержателем/заказчиком рейса либо авиационным брокером. При покупке чартерных перелетов ООО Облака производит своевременное бронирование мест на нужном направлении, и производит перечисление денежных средств поставщику в качестве оплаты перелета. Клиенту предоставляется маршрут квитанция на чартерный рейс, подтверждающая право на перелет по выбранному направлению в указанную дату. Поставщик оставляет за собой право изменения полетной программы, в том числе: времени вылета, аэропорта в рамках одного города, авиакомпании и типа воздушного судна. Оформление авиабилетов и присвоение технических номеров электронных билетов производится поставщиком накануне (не менее 10 часов) вылета. Право на чартерный авиаперелет, гарантированное маршрут квитанцией на чартерный рейс, не подлежит возврату, обмену на другие даты и не допускает иных изменений, в том числе в случае болезни, смерти, отказе в визе и других случаях по причине наличия фактически понесенных расходов поставщиком и обязательствам по оплате перевозки вне зависимости от наличия пассажира на борту воздушного судна.

Некоторые из чартерных рейсов не имеют технической возможности прохождения онлайн-регистрации через сайт авиакомпании, в связи с чем пассажиру необходимо пройти регистрацию на рейс непосредственно в аэропорту вылета.

Пассажир обязан самостоятельно уточнять расписание перелета накануне вылета. Информация об изменениях полетной программы направляется клиенту по E-mail.

Будьте внимательны! ООО Облака не несет ответственности в случае недоставки или позднего прочтения повешений.

Правила покупки комбинированных перелетов, состоящих из отдельных рейсов

Выбирая комбинацию перелетов с пересадкой, состоящих из разных авиакомпаний, клиент соглашается с оформлением авиабилетов на рейсы отдельными независимыми перелетами. После оплаты заказа клиент получает отдельные электронные билеты на рейсы, участвующие в маршруте. Правила провоза багажа, обмена и возврата отдельных билетов могут отличаться и устанавливаются авиакомпанией-перевозчиком.

Для получения посадочных талонов клиенту следует пройти регистрацию на рейс по каждому билету.

При формировании комбинаций рейсов ООО Облака учитывает время на пересадку (не менее 3-х часов в рамках одного аэропорта, и не менее 5 часов в разных аэропортах одного города), однако не несет ответственность в случаях разрыва стыковки по вине пассажира, в связи с поздним прибытием на рейс и в случаях опоздания/отмен рейсов из цепочки перелетов.

Пассажиру требуется самостоятельно уточнять визовые требования стран и аэропортов пересадки. В большинстве случаев информация о требованиях к визам содержится на сайтах аэропортов, и может зависеть от наличия багажа и терминалов вылета/прилета.

Более подробную информацию о визовых требованиях Вы можете найти по ссылке:

<https://www.passportindex.org/comparebyPassport.php?p1=ru>

Стоимость услуг по изменению/возврату билетов на регулярные рейсы

В рамках опубликованных на Сайте цен не предусмотрено никаких сервисных сборов или иных дополнительных скрытых платежей при бронировании и покупке услуг. В случае, если после покупки клиенту необходимы дополнительные услуги по возврату, обмену или корректировке в билете, их стоимость состоит из сборов авиакомпаний согласно правилам тарифа, а также сервисных сборов ООО Облака. Размер и условия сборов поставщиков устанавливаются поставщиками и доступны к ознакомлению на этапе бронирования до оплаты заказа. ООО Облака не имеет возможности снижения или изменения сборов поставщиков.

При обращении в сервисные компании, оказывающие поддержку клиентов ООО Облака, размер сборов рассчитывается на момент обращения, и может отличаться в дальнейшем (изменение времени до вылета, вылет состоялся, изменение курсов валют, не заезд в отель, начало регистрации на рейс и иные случаи).

Дополнительно к сборам поставщиков/авиакомпаний/отелей взимаются фиксированные сервисные сборы, являющиеся оплатой услуг ООО Облака согласно тарифам:

- Сбор за возврат авиабилета в размере 30 EUR за каждый проездной документ.
- Сбор за обмен авиабилета в размере 35 EUR за каждый проездной документ.
- Сбор за сопровождение вынужденного возврата в размере 50 EUR за каждый проездной документ.
- Сбор за внесение ремарки в систему бронирования авиационных билетов в размере 10 EUR за каждый проездной документ.
- Сбор за техническую аннуляцию авиабилета (void) в размере 10 EUR за каждый проездной документ. Минимальная сумма сбора с заказа составляет 15 EUR.
- Сбор за перевыпуск авиабилета 35 EUR за каждый проездной документ. При этом авиакомпании оставляют за собой право взимать дополнительные сборы согласно собственным правилам.

В случае обслуживания в иной валюте, применяется курс Центрального банка на день оплаты. При внесении ремарки, в систему бронирования авиабилетов вносятся дополнительные сведения, доступные сотрудникам авиакомпании и аэропорта при регистрации на рейс. При этом авиабилет не переоформляется. Техническая аннуляция (void) возможна лишь в день покупки авиабилета при наличии технической возможности и отсутствии прямого запрета авиакомпании. В случае отсутствия технической возможности и/или запрете авиакомпании возврат авиабилета возможен исключительно по правилам тарифа.

Вынужденный возврат/обмен авиабилетов на регулярные рейсы

В соответствии с международными авиационными правилами, в ряде случаев клиент вправе обратиться в авиакомпанию и/или к агенту по вопросу вынужденного возврата/обмена авиабилетов на регулярные рейсы. В случае наличия уважительных причин стоимость билетов может быть возвращена не по правилам тарифа, а в размере полной стоимости.

Перечень причин, дающих право на вынужденный возврат либо, в возможных случаях, вынужденного обмена билета, устанавливается авиакомпанией. Наиболее распространенные причины:

- Отмена рейса
- Значительная задержка рейса
- Отсутствие свободных мест (overbooking)
- Госпитализация на время перелета и серьезные заболевания, несовместимые с перелетом
- Смерть пассажира
- Отказ в визе в страну пребывания или транзита (если транзитный перелет требует наличия визы)

Решение о возможности проведения агентом вынужденного возврата авиабилета требует обязательного согласования авиакомпанией. Сроки, обязывающие авиакомпанию принять решение о согласии вынужденного возврата или отказе в нём, не регламентированы агентскими и иными договорами с авиакомпаниями.

В случае отмены/задержки рейса, а также отсутствия мест на рейсе (overbooking), предусмотрена упрощенная процедура согласования, однако при обращении в ООО Облака клиенту необходимо предоставить документальное подтверждение факта задержки/отмены/отсутствия мест. Подтверждением может являться отметка аэропорта вылета или представителя авиакомпании на электронном билете. В случаях, когда клиент претендует на проведение вынужденного возврата авиабилета на основании иных причин (госпитализация, смерть, отказ в визе), он должен оповестить об этом специалистов ООО Облака, написав нам на почту info@oblakatravel.ru либо позвонив в службу информационной поддержки. Специалист отдела Вынужденных возвратов ООО Облака информирует об алгоритме действий и требованиях авиакомпании к предоставляемым документам. ООО Облака не несет ответственности и не возвращает сервисный сбор в случае отрицательного решения авиакомпании.

Выезд за границу

Клиент соглашается с принятием на себя всей ответственности за подготовку всех необходимых документов для поездки, гарантирует корректность и полноту документов, необходимых при выезде и прибытии, а также при транзитном перелете для следования по всему маршруту, наличие необходимых виз, действительных паспортов, доверенностей или иных документов. ООО Облака не несет ответственности за незнание или несоблюдение пассажиром всех необходимых требований страны выезда и страны прибытия. Перед покупкой и поездкой убедитесь в наличии всех необходимых документов и виз. Для получения более подробной информации воспользуйтесь сайтом <http://www.iatatravelcentre.com/> и ознакомьтесь с информацией на сайте Министерства иностранных дел страны, гражданином которой Вы являетесь.

Когда Вы приобретаете билеты на международные направления, ООО Облака не гарантирует, что путешествия по некоторым направлениям безопасны. ООО Облака не несет ответственности за ущерб или любые потери, которые могут возникнуть в результате такой поездки.

ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА.

Пользователь оформляет Заказ на туристические услуги самостоятельно на Сайте, путем выбора условий, предложенных в системе бронирования.

Заказы, оформленные Пользователем с использованием площадки ООО Облака, носят окончательный характер. Все вносимые Пользователем данные размещаются непосредственно в Системе и при оформлении Заказа передаются напрямую поставщикам услуг.

ООО Облака предоставляет Пользователю возможность использования Системы, но при этом не хранит и не обрабатывает данные Пользователя.

При получении от Системы подтверждения бронирования Пользователю направляется информационное уведомление на электронный адрес, указанный при регистрации на Сайте, и размещается в личном кабинете Пользователя на Сайте.

ОПЛАТА ЗАКАЗА.

Все расчеты по оформленному Пользователем Заказу на получение туристических услуг в соответствии с заключенным между Пользователем и ООО Облака договором осуществляются напрямую между Пользователем и ООО Облака.

Стоимость Заказа устанавливается в одностороннем порядке ООО Облака, указывается на Сайте при оформлении Заказа Пользователем в валюте евро.

Оплата осуществляется Пользователем непосредственно в Личном Кабинете банковским переводом или кредитной банковской картой через платежную систему Pay Pal, Visa, MasterCard.

ООО Облака оставляет за собой право списать денежные средства в счет оплаты услуг по невозвратным тарифам, возможных штрафов за аннулирование заказа. В случае отсутствия на карте средств, необходимых для полной оплаты заказа, ООО Облака оставляет за собой право аннулировать заказ в любой момент.

ГАРАНТИИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.

Гарантии и ответственность ООО Облака.

Информация и программное обеспечение, опубликованные на этом Сайте, могут содержать некоторые неточности и ошибки. В частности, eltour.travel не гарантирует 100%-ной точности и не несёт

ответственности за неполноту либо недостоверность информации (в частности, наличие мест по тарифу, номеров в отелях, статистика авиакомпаний) и описание любой услуги на нашем Сайте, предоставляемое нашими Партнерами и Поставщиками.

ООО Облака не несет перед Пользователем ответственности в случае полной или частичной неработоспособности системы, в которой осуществляется оформление Заказа и ее компонентов в течениекакого-либо времени, а также при отсутствии возможности доступа Пользователя к системе или несениям любых косвенных или прямых затрат в связи с данными обстоятельствами.

ООО Облака не несет ответственности за негативные последствия и убытки, возникшие в результате событий и обстоятельств, находящихся вне сферы его компетенции, а также за действия (бездействие) третьих лиц (поставщиков услуг) а также не несет ответственности и не возвращает денежные средства и не возмещает никаких любых косвенных или прямых затрат за несоблюдение правил обслуживания непосредственным Поставщиком услуги, включая, но не ограничиваясь, в случае любой задержки, переноса или отмены рейса, избыточного бронирования, забастовки, обстоятельств непреодолимой силы, не поступления денежных средств в результате действий (бездействия) со стороны платежных систем, кредитных и/или банковских организаций, а также иных причин, находящихся вне непосредственного контроля ООО Облака.

ООО Облака вправе привлекать сторонние организации, в том числе находящиеся на территории государств обращения клиентов, для оказания клиентам консультационных и информационных услуг по вопросам поиска, бронирования, покупки, оплаты, обмена, возврата, отказа от услуг и иным вопросам. При этом сотрудничество ООО Облака с такой сторонней организацией не означает, что ООО Облака осуществляет деятельность в стране и/или регионе нахождения сторонней организации, а также не означает наличие у сторонней организации статуса представительства ООО Облака. ООО Облака не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом вследствие использования Сайта, заказа услуг на Сайте, а также действий (бездействия) Поставщиков и иных третьих лиц.

ООО Облака не несет ответственности за незнание и/или несоблюдение Клиентами, Поставщиками и любыми третьими лицами норм действующего применимого законодательства. Клиенты несут самостоятельную ответственность за ознакомление и соблюдение действующих норм, включая, но не ограничиваясь, нормы применимого законодательства, международных договоров, правила, установленные Поставщиками, в том числе по вопросам предоставления сведений и документов, необходимых для оказания Поставщиками забронированных и/или оплаченных услуг, их оплаты, изменения объема оказываемых услуг, отмены и возврата стоимости.

Если несмотря на ограничения выше, ООО Облака признал ответственность за убытки или ущерб, которые возникли и связаны каким-либо образом с любым из описанных выше случаев, то ответственность ООО Облака ни в коем случае не должна превышать в совокупности суммы вознаграждения агента за оказание услуг от имени соответствующего Поставщика либо сто евро (EUR 100) или эквивалент в местной валюте по курсу Центрального банка страны.

Пользователь подтверждает и гарантирует, что он ознакомлен со всеми условиями бронируемых услуг, предлагаемых ООО Облака, согласен и принимает на себя всю ответственность за заключение и исполнение Договора с ООО Облака.

ВНЕШНИЕ ССЫЛКИ

Если какая-либо часть сайта ООО Облака содержит ссылки на другие сайты, то следует понимать, что такие ссылки предоставляются только для справки. Мы не контролируем такие сайты и не несем ответственность за их содержание. Мы рекомендуем предпринять все возможные меры предосторожности перед началом использования других сайтов.

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ.

Вся текстовая информация и графические изображения, находящиеся на Сайте, являются собственностью ООО Облака и/или его партнеров.

Перепечатка, воспроизведение в любой форме, распространение, в том числе в переводе, любых материалов с Сайта возможны только с письменного разрешения ООО Облака.

КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ.

Предоставление информации Пользователем:

При регистрации на Сайте Пользователь предоставляет следующую информацию: Фамилия, Имя, адрес электронной почты по которому ООО Облака может связаться с Пользователем, пароль для доступа в личный кабинет на Сайте.

Предоставляя свои персональные данные при регистрации на Сайте, Пользователь соглашается на их обработку ООО Облака, в том числе и в целях продвижения услуг ООО Облака, а также на передачу таких персональных данных и их обработку третьей стороне (поставщикам услуг) в целях исполнения заключаемого Пользователем с ООО Облака договора на оказание Туристических услуг.

Если Пользователь не желает, чтобы его персональные данные обрабатывались, он должен обратиться в письменной форме по электронному email адресу: info@oblakatravel.ru. В таком случае вся полученная от Пользователя информация (в том числе логин и пароль) удаляется из пользовательской базы ООО Облака и Пользователь не сможет размещать Заказы на Сайте.

Использование информации, предоставленной Пользователем и получаемой ООО Облака.

ООО Облака использует информацию:

-для регистрации Пользователя на Сайте;

-для выполнения своих обязательств перед Пользователем по передаче информации о Заказе.

ООО Облака вправе направлять Пользователю сообщения рекламно-информационного характера.

Разглашение информации, полученной ООО Облака:

ООО Облака обязуется не разглашать полученную от Пользователя информацию. Не считается нарушением предоставление ООО Облака информации третьей стороне (поставщикам услуг), его официальному представителю, действующим на основании договора с ООО Облака для исполнения обязательств перед Пользователем.

Не считается нарушением обязательств разглашение информации в соответствии с обоснованными и применимыми требованиями закона.

ООО Облака получает информацию об ip-адресе посетителя Сайта. Данная информация не используется для установления личности посетителя.

ООО Облака не несет ответственности за сведения, предоставленные Пользователем на Сайте в общедоступной форме.

ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.

В случае возникновения у Пользователя вопросов, он должен обратиться в ООО Облака по телефону, размещенному на Сайте или по электронной почте: info@oblakatravel.ru В том случае, если у Пользователя имеются претензии непосредственно к качеству работы ООО Облака, Пользователь подает письменную претензию в срок не более 20 (Двадцать) календарных дней, с момента возникновения причины спора. В течение 10 (Десять) рабочих дней ООО Облака рассматривает претензию и направляет Пользователю обоснованный ответ. Все возникающее споры Стороны будут стараться решить путем переговоров, при недостижении согласия спор может быть передан на рассмотрение в судебный орган по месту нахождения ООО Облака.

Признание судом недействительности какого-либо положения настоящего Договора не влечет за собой недействительность остальных положений.

Оформляя Заказ на получение туристических услуг, и нажимая кнопку «Оформить заявку», Пользователь подтверждает свое ознакомление и согласие с настоящими Правилами и Условиями получения туристических Услуг от ООО Облака.

Полное наименование организации	ООО «Облака»
Юридический адрес	127055, г.Москва. ул. Суцеская д.19 стр.4
Фактический адрес	127055, г.Москва. ул. Суцеская д.19 стр.4
ИНН/КПП	7707776986 / 770701001
Банковские реквизиты	р/с руб 40702810238040029661 в Московский банк ПАО «Сбербанк России» к/с3010181040000000225 БИК 044525225
Контактный телефон (факс)	+7 495 740 28 17
Эл. Адрес (e-mail)	info@oblakatravel.ru
Генеральный директор	Петухова И.Ю.
Главный бухгалтер	Ионина О.А.