

# Пользовательское Соглашение

## Правила предоставления услуг ТК «Мэри Тревел» (редакция от 01.10.2018)

Вас приветствует горнолыжный департамент туристической компания «Мэри Тревел». Благодарим Вас за то, что Вы остановили свой выбор на нашей компании.

Цель нашей компании - сделать так, чтобы Ваш отдых прошёл идеально, а подготовка к нему принесла только позитивные эмоции. Настоящие Правила регламентируют условия предоставления услуг туристической компанией «Мэри Тревел» (далее - Компания). Задача этих правил не усложнить, а упростить процесс покупки наших услуг клиенту (далее - Турист), сделав правила игры более понятными и прозрачными.

- ✓ **Приобретая услуги в Компании, Вы подтверждаете что, безусловно, принимаете настоящие Правила предоставления услуг и обязуетесь следовать и выполнять их.**

### 5 ключевых правил-рекомендаций:

- ✓ Уточняйте у менеджера порядок оплаты и механизм расчёта окончательной стоимости перед бронированием;
- ✓ Предоставляйте полные и правильные данные для бронирования;
- ✓ Всегда уточняйте условия аннуляции и изменения бронирования перед бронировкой;
- ✓ Задавайте Вашему менеджеру все интересующие Вас вопросы;

### Общие вопросы

В своей деятельности Компания руководствуется Законом Украины «О туризме», другими государственными и международными нормативно-правовыми актами, регулирующими взаимоотношения в сфере туризма, договорами с партнёрами, настоящими Правилами, а также внутренними правилами и инструкциями.

- ✓ Компания оставляет за собой право изменять настоящие Правила в любой момент, без предварительного уведомления Туриста.

### Порядок бронирования

Порядок осуществления бронирования определяет поставщик услуги (туроператор, отель, авиакомпания, страховая компания).

Мы рекомендуем внимательно ознакомиться с Договором на туристическое обслуживание, который Вы заключаете при бронировании.

Турист имеет право выбрать по собственному усмотрению заключение письменного или электронного Договора. В случае выбора электронного договора, Турист может получить его через ресурсы интернета, по предварительному уведомлению менеджера.

- ✓ Фактом акцепта электронного договора Туристом является факт оплаты услуг, указанных в данном Договоре. Во всех случаях, не регулируемых Договором и действующим Законодательством, поставщик услуги вправе принимать окончательные решения на своё усмотрение. Мы всегда занимаем сторону Туриста, однако наше влияние на поставщика ограничено.

### Предоставление услуг

Мы всегда стремимся предоставить Вам полную и достоверную информацию по каждой услуге.

По каждой услуге мы предоставляем базовую информацию, включающую основные характеристики продукта (например, название отеля, дата и время выезда и т.п.). В случае, если Вас интересуют специфические детали (такие как: комплектация номера отеля, расстояние между полками в вагоне, креслами в автобусе и т. п.) Вам следует самостоятельно задать этот вопрос Вашему менеджеру.

- ✓ Во всех случаях, Вам будут предоставлены те услуги, которые прямо указаны в официальных документах (Договор, ваучер-подтверждение, билет, страховой полис (в случае оформления)). Обратите внимание, что услуги с формулировкой «по возможности» или подобными, не являются обязательными к исполнению. При этом мы обязуемся направить все наши усилия на то, чтобы увеличить вероятность выполнения Вашей просьбы.

## Стоимость и оплата

Наша политика ценообразования является прозрачной и справедливой.

Мы продаём туры по минимальным ценам. С условиями наших Акций и Бонусных программ Вы можете ознакомиться на нашем **сайте**, и они оговариваются в каждом конкретном случае с Вашим менеджером.

В силу крайней динамичности, цены на туристические услуги актуальны исключительно на момент объявления. Всегда уточняйте актуальную стоимость перед бронированием.

Согласно Законодательству, мы принимаем оплату за туристические услуги в гривнах. Цены в иностранной валюте указаны исключительно в маркетинговых целях. Если у Вас есть иностранная валюта, мы можем проконсультировать Вас относительно пунктов обмена валюты с наилучшим курсом.

- ✓ В случае оплаты туристических услуг частями, окончательная стоимость подлежит уточнению у менеджера.

## Оплата частями

Наличие или отсутствие возможности оплаты частями, а также размер предоплаты устанавливаются для каждого отдельного случая. В подавляющем большинстве случаев мы следуем требованиям наших партнёров, являющихся поставщиком конкретной услуги. Точный размер предоплаты необходимо уточнять у менеджера перед бронированием.

Мы не осуществляем бронирование без предоплаты в тех случаях, когда она необходима.

## Правильность данных

Мы осуществляем бронировку после предоставления вами всех необходимых данных. Вы несёте личную ответственность за правильность предоставленных данных. Данные должны быть предоставлены в письменном или электронном виде.

Обратите внимание, что после получения заявки на бронирование внесение изменений в реквизиты тура/услуги возможно только на условиях туроператора/отеля/транспортной компании и, как правило, влечёт за собой штрафные санкции.

## Аннуляция и изменения бронирования

Условия аннуляции по Вашей инициативе отличаются в каждом конкретном случае. Вам следует всегда уточнять условия аннуляции и изменения бронирования перед бронировкой.

В случае аннуляции уже оплаченного тура, возврат денег мы производим только после получения их от поставщиков конкретной услуги (туроператора/отеля/транспортной и страховой компании/железнодорожного перевозчика). Мы производим возврат в течение 3-х банковских дней после получения возврата от поставщика услуги (туроператора/отеля/транспортной и страховой компании/железнодорожного перевозчика).

## Поддержка во время нахождения в туре

Мы оказываем максимальное содействие и поддержку каждому Туристу, находящемуся в туре. В случае необходимости поддержки с нашей стороны Вам следует связаться с нами по экстренным контактам, полученным Вами во время бронирования.

- ✓ Вы соглашаетесь с тем, что Компания не влияет на качество предоставляемых поставщиком услуг (туроператора/отеля/транспортной и страховой компании/железнодорожного перевозчика) и может оказывать исключительно консультационную поддержку. Подробнее о Ваших действиях при наступлении нежелательных ситуаций во время нахождения в туре, Вы можете ознакомиться при бронировании тура у менеджера.

## Разделение ответственности с партнёрами

Компания несёт ответственность перед Туристами в объёме, установленном Законодательством и Договорами с поставщиками услуг.

Ответственность за предоставление туристических услуг целиком и полностью лежит на поставщике услуги (туроператоре, транспортной компании, отеле, железнодорожном перевозчике и т.д.).

- ✓ Компания не несёт ответственности за любые действия или бездействие поставщика, за непредоставление или ненадлежащее качество предоставленных услуг. В случае появления претензий Вам следует направлять их непосредственно поставщику. В свою очередь, мы оказываем вам в этом максимальное содействие.
- ✓ Компания, никогда и ни при каких обстоятельствах не несёт ответственности за действия или бездействия пограничных служб, государственных служб и учреждений любых стран, ситуациях на дорогах, погоду.

## Рекламации

В случае появления претензий относительно качества предоставленных туристических услуг, Вам необходимо направить претензию непосредственно поставщику услуги (туроператору/отелю/транспортной и страховой компании/железнодорожному перевозчику и т.д.), предварительно уведомив об этом Компанию. Порядок рассмотрения рекламаций следует уточнять у конкретного поставщика услуг.

В случае появления претензий относительно нашей работы, Вам следует изложить их в электронном письме и отправить по адресу [office\\_marytravel@ukr.net](mailto:office_marytravel@ukr.net)

Мы рассматриваем все рекламации в течение 30 календарных дней.

## Акции и бонусы

Компания имеет право вводить, вносить изменения и отменять любые акции и поощрительные программы. Компания не несёт ответственности за любой прямой или косвенный ущерб, или недополученную выгоду в результате таких действий.

Любые подарочные карты, сертификаты и пр. являются собственностью Компании.