



## Правила заказа туров компании Алонель Травел

### Порядок оформления заказа, оплаты и отмены тура:

Порядок оформления заказа:

При заказе тура необходимо прислать:

1. — копию страницы паспорта с фотографией
2. — электронный адрес или номер whatsapp (для получения квитанции)
3. — номер телефона
4. — данные действующей кредитной карты (при необходимости оплаты авиабилетов)

### Оплата

В момент записи на тур клиентом вносится предоплата за тур: стоимость авиабилетов + 200 дол. аванс за наземные услуги. В некоторых случаях клиент может оплатить кредитной картой стоимость авиабилетов, заказанных туроператором.

Предоплата включает регистрационный сбор - 50 дол. или евро на человека, который не возвращается при отмене по любой причине.

Предоплата включает также страховку от отказа, как будет объяснено ниже в параграфе «Условия отмены заказа тура».

Участие туриста в туре обусловлено получением полной оплаты за тур. Если туроператор не получил оплату в соответствии с условиями, он вправе отменить запись туриста и его участие в туре.

Оплата тура осуществляется несколькими способами:

- оплата банковским переводом: может быть в долларах США, Евро или шекелях клиент вкладывает необходимую сумму на счет компании
- оплата по приложениям BIT, PayPal
- по кредитной карте: от 1 до 4 платежей.
- Оплата чеками не принимается

За 2 недели до тура:

- организатор тура по Зуму или whatsapp проводит онлайн конференцию и сообщает конкретную информацию о туре

За день (или за несколько дней, если позволяют условия авиакомпании) до начала тура клиент получает все документы на тур и посадочные талоны

### Правила отмены

#### При отмене рейса авиакомпанией :

- стоимость авиабилетов возвращается или компенсируется в соответствии с правилами авиакомпании. Алонель Травел берет на себя ведение переговоров с авиакомпанией по возврату или возмещению средств, но не несет ответственности за решение авиакомпании.
- удерживается регистрационный сбор – 50 дол. или евро с человека - за офисные и банковские услуги

## **При отмене туристом участия в туре:**

При отмене поездки туристом он должен сообщить о желании отменить заказ в письменном виде - по эл.почте или whatsapp

1. При отмене поездки туристом со дня заказа до 60 рабочих дней до вылета (без суббот и праздников) **НЕ ВОЗВРАЩАЕТСЯ** стоимость билетов и 20% предварительного взноса – предоплаты.
2. При отмене поездки туристом от 59 до 30 рабочих дней (без суббот и праздников) до вылета не возвращаются : стоимость авиабилетов и 40 % от предоплаты.
3. При отмене поездки туристом от 30 до 15 рабочих дней (без суббот и праздников) до вылета не возвращаются: стоимость авиабилетов и 70% предоплаты
4. При отмене поездки туристом от 15 до 7 рабочих дней (без суббот и праздников) до вылета не возвращаются: стоимость авиабилетов, 100% предоплаты и 30% стоимости наземных услуг (гостиницы, экскурсии, трансферы).
5. При отмене поездки туристом менее чем за 7 рабочих дней (без суббот и праздников) до вылета не возвращается стоимость авиабилетов и 100% стоимости наземных услуг (гостиницы, экскурсии, трансферы).

Датой отказа от участия в туре считается день получения организаторами письменного уведомления от туриста.

При отказе от тура одиночного участника, получившего от организаторов подтверждение того, что сосед по комнате найден, к сумме штрафа прибавляется оплата одноместного номера (для соседа по комнате). Рабочие дни: с понедельника по пятницу, если эти дни не являются предпраздничными или праздничными днями в Израиле и/или за границей

## **Общие условия участия в организованных турах и ограничение ответственности:**

**АВИАБИЛЕТЫ** Авиабилеты на регулярные рейсы авиакомпаний в эконом-класс в соответствии с маршрутом тура, требующим вылета и возвращения всей группы в обозначенные сроки.

**НАЗЕМНЫЙ ТРАНСПОРТ** Комфортабельные туристические автобусы для перевозки туристов и их багажа во все гостиницы и на все экскурсии, включенные в стоимость тура, как обозначено в программе маршрута. Если туристы присоединяются к группе за границей, остаются за границей после окончания поездки или отбывают раньше всей группы, транспортные услуги по доставке в аэропорт и из аэропорта не предоставляются и денежный возврат их стоимости не предусматривается

**ЭКСКУРСИИ** В параграфе «Цены включают» подробно описаны экскурсии и посещения, включенные в стоимость каждого тура. Обзорные экскурсии проводит лицензированный местный гид. В местах посещения, оговоренных в программе, предусмотрен самостоятельный осмотр.

**ГОСТИНИЦЫ** Группа размещается в гостинице того класса, который указан в программе каждого тура в параграфе «Цены включают». Стандартным является размещение двух туристов в номере, за исключением тех случаев, когда туроператор заблаговременно получил просьбу на размещение в номере другого количества туристов и подтвердил её.

**РУКОВОДИТЕЛЬ ГРУППЫ** Во время пребывания за границей группой руководит сопровождающий (тур-лидер) компании Алонель Травел, ответственный за выполнение программы тура.

**БАГАЖ** Каждый член группы может взять с собой в поездку один чемодан среднего размера и одно место ручной клади, общим весом не более 20 кг. Каждая авиакомпания устанавливает свои правила перевозки багажа, которые необходимо выяснить перед поездкой у туристического агента.

Перевес или нестандартный размер багажа оплачивается туристом в соответствии с условиями авиакомпании.

**ЧАЕВЫЕ** Чаевые предназначены для местных работников, обслуживающих группу за границей, таких как водители автобусов, местные гиды, экипаж прогулочной яхты или круизного судна.

**НАЛОГИ / НАЛОГ НА БЕЗОПАСНОСТЬ** Портовые налоги и налог на безопасность взимаются вместе с оплатой авиабилета в Израиле. Городские туристические налоги в стране назначения, если есть, оплачиваются туристами.

**СТОИМОСТЬ ТУРА** Общая стоимость поездки включает в себя все сопутствующие сборы, авиабилеты, портовые налоги, налог на безопасность, чаевые и регистрационный взнос. Окончательную цену тура следует уточнить у туристического агента.

**ДОКУМЕНТЫ** Оформление заграничного паспорта, проверка его срока действия, продление его срока действия и получение въездных виз в различные страны является обязанностью участников тура. Сборы, налоги на оформление / продление заграничного паспорта и выездных виз не включены в стоимость тура.

**При необходимости получения въездной визы** клиент самостоятельно занимается ее оформлением в посольстве той страны, куда он заказал тур.

**Важно: клиенты без израильского международного паспорта «даркона»** лично отвечают за участие в туре, компания-организатор не несет ответственности за правила пересечения границы клиентом.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ЭКСКУРСИИ И РАЗВЛЕЧЕНИЯ** Дополнительные экскурсии и развлечения, билеты на концерты и мероприятия, не включенные в стоимость тура, предлагаются в свободное время и осуществляются за дополнительную плату, включая подвозку. Организаторы не несут ответственности за выполнение или качество этих мероприятий. Данные мероприятия проводятся в зависимости от минимального количества участников.

**РАЗНОЕ** Не включенные в стоимость тура напитки, телефонные переговоры, услуги прачечной, просмотр платных каналов и использование платного бара в номере гостиницы, перевес багажа и любой сервис личного характера не входят в стоимость тура.

**ИЗМЕНЕНИЯ В АВИАБИЛЕТАХ** За вылет или возвращение отдельно от группы взимается дополнительная плата. Туристу, летящему отдельно от группы, авиакомпания не предоставляет дополнительный ночлег, доставку в гостиницу, в которой проживает группа либо в аэропорт отдельно от группы. Отдельно взимается также плата за изменение пункта назначения, изменение класса полета и т.д., в соответствии с условиями авиакомпании.

**ОПЛАТА ДЛЯ ПРИОБРЕТАЮЩИХ ТУР БЕЗ ПОЛЕТОВ** Данная плата взимается с тех членов группы, которые приобрели тур без международных перелетов. В некоторых турах нет возможности заказать только наземные услуги. Цены необходимо проверить во время заказа.

**ЗАПИСИ И УЧАСТИЯ В ТУРЕ** опубликованные экскурсии, предлагаются широкой публике на условиях, описанных ниже. Факт записи клиента на участие в туре означает его однозначное согласие с изложенными условиями. Условия участия, и общая информация являются договором между туристом, записавшимся на поездку, и компанией «Алонель Травел» и/или лиц, представляющих ее интересы. Заявление, что турист не ознакомился с условиями и общей информацией до записи на тур и/ или участия в поездке, не будет иметь силы.

**ЦЕНЫ** Цены туров основываются на тарифах стоимости услуг в Израиле и за границей, на ценах полетов, на размерах пошлин и налогов в Израиле и за границей, а также на курсах валют по отношению к доллару США или евро. Любое повышение цен вследствие изменения одного из вышеперечисленных составляющих, включая изменение валютных курсов и тарифов на перелеты, погашается туристом.

Обращаем ваше внимание – в турах, включающих в себя предварительные индивидуальные бронирования, не предусматривающие возможности отмены (внутренние перелеты, переезды в местном общественном транспорте, который необходимо бронировать заранее, именные входные

билеты, визы и разрешения на въезд и т.п.), не действуют поправки к Закону О защите прав потребителей, касающиеся пенсионеров.

**ПРОВЕДЕНИЕ ТУРА** Компания вправе отменить любой тур за 14 дней до его начала (или в особых случаях позднее) по своему усмотрению, в том числе по причине невыгодности тура (по мнению организаторов) в связи с недостаточным количеством участников. Проведение тура обусловлено минимальным количеством участников. После принятия решения об отмене туроператор осведомит туриста об отмене тура. Туроператор вернет туристу полностью уплаченную им сумму, рассчитанную по курсу продажи валютной единицы на день возврата без каких-либо дополнительных компенсаций. Туроператор вправе по своему усмотрению сотрудничать с другой туристической компанией и объединить записавшихся на тур с другой группой.

**УЧАСТИЕ В ТУРЕ** Туроператор вправе отказать в участии в туре любого клиента без объяснения причин. **Туроператор также имеет право исключить из экскурсии туриста, который, по его мнению, вредит или мешает нормальному проведению тура. При этом клиенту будет возвращена стоимость тура за вычетом понесенных расходов.** Клиент, страдающий каким-либо ограничением, могущем помешать или затруднить его участие в туре, обязан сообщить об этом турагенту до записи на тур. Клиенту известно, что согласие туроператора на его участие в туре основывается на информации (при отсутствии уведомления об обратном), что клиент не страдает никакими ограничениями, могущими помешать его участию в туре.

**ВОЗВРАТ ДЕНЕГ ТУРИСТУ** Турист, прервавший свое участие во время тура по собственному желанию не получит никакого возврата выплаченной им суммы. После вылета всей группы из Израиля не будет возврата денег ни за какую-либо часть тура или мероприятия, в которых турист, по какой-либо причине не принимал участия. Данное условие распространяется на такие статьи как питание, проживание в гостинице, посещение достопримечательностей и т. д. Туроператор рекомендует клиентам приобрести личную страховку (см. параграф «Ущерб и страхование»).

**ВОЗРАСТ ЧЛЕНОВ ГРУППЫ** Туры Алонель Травел предоставляются лицам всех возрастов старше 14 лет, если речь не идет о специальных турах для семей с детьми. **Туроператор не обязан подбирать членов группы по возрастной или иной категории, включая состояние здоровья или физическое состояние. Жалобы, вызванные возрастом членов группы, их состоянием здоровья или физическим состоянием во внимание не принимаются.**

**ТУРИСТ, ПУТЕШЕСТВУЮЩИЙ БЕЗ ПАРЫ** Туристу, путешествующему без пары, рекомендуется заказать отдельный гостиничный номер. Туроператор не гарантирует полной совместимости между компаньонами, которых он сможет подобрать, за исключением поселения в одном номере лиц одного пола. Если турист, заказавший место в двухместном номере, попросит отселить соседа по комнате, он должен будет оплатить отдельный номер. Его сосед по номеру также будет обязан оплатить отдельный номер. Одноместные номера отсутствуют в отелях ОАЭ.

• Трехместные номера — это двухместный номер с дополнительной раскладной кроватью.

**КУРЕНИЕ** В туристических автобусах курение запрещено. Во время поездки предусмотрены остановки, которые могут быть использованы для перекуров. Туроператор не гарантирует туристу, путешествующему без пары, что при подселении в двухместный номер сможет подобрать некурящего компаньона. Турист, отказавшийся от проживания в одном номере с курящим соседом во время тура, обязан внести соответствующую доплату за одноместный номер (см. Параграф «Турист, путешествующий без пары»). Туроператор в любом случае не несет ответственности за ущерб, причиненный туристу в результате отказа какого-либо члена группы воздержаться от курения.

**НАЗЕМНЫЙ ТРАНСПОРТ** Во время всех туров в распоряжении группы находится автобус с водителем для выполнения всех запланированных перевозок, предусмотренных программой тура.. Автобус не прикреплен автоматически к группе на протяжении всего тура. Подвозка группы к месту проведения дополнительных мероприятий и на опциональные экскурсии оплачивается водителю отдельно.

Уровень кондиционирования воздуха в автобусе будет соответствовать общепринятому в стране пребывания. Туроператор не гарантирует идеального охлаждения воздуха в условиях сильной жары и не несет ответственности за поломки, которые могут произойти в системе кондиционирования автобуса и /или в самом автобусе. Эксплуатация автобуса зависит от законов страны пребывания. Согласно этим законам, запрещено оставлять кондиционер включенным, если автобус не находится в движении.

**ГОСТИНИЦЫ** В рамках организованных туров туроператор размещает группу в гостиницах, часть из которых находится в центре городов, а часть - за его пределами. В период проведения фестивалей, выставок, конгрессов и т.п. возможно размещение в гостиницах за чертой города. Размещение в гостиницах производится в двухместном номере с одной двухспальной или двумя односпальными кроватями, в зависимости от условий гостиницы. В случае заказа трехместного номера, третьему в комнате гостиница может предоставить дополнительную (возможно раскладную) кровать в двухспальный номер.

В соответствии с гостиничными правилами, размещение в номерах проходит с 16:00, освобождение до 11:00. В некоторых случаях, возможно, группе придется подождать размещения в номерах в соответствии с вышеуказанным расписанием. Несмотря на то, что номера в гостинице бронируются заблаговременно, есть вероятность изменений из-за слишком большого количества заказов на гостиницы. Поэтому туроператор оставляет за собой право замены запланированных гостиниц на другие такого же уровня в ближайшем районе или вне города. Необходимо подчеркнуть, что в отличие от обещанного уровня гостиницы, туроператор не обязуется предоставить конкретно выбранную гостиницу, поскольку возможны замены гостиниц «в последнюю минуту» по причинам, не зависящим от туроператора. Туроператор не обязан оповещать третьи лица о замене. Распределение номеров осуществляется персоналом гостиницы по принципу свободных номеров и никаким образом не зависит от туроператора. В некоторых случаях одни члены группы могут получить номера несколько хуже, чем у их товарищей по группе. Невозможно забронировать проживание на определенном этаже, крыле, месторасположение на этаже или в определенном виде номера. Во многих странах кондиционированные гостиничные номера не являются обязательными. В гостиницах, оборудованных кондиционерами, туроператор не гарантирует идеальное охлаждение воздуха и не несет ответственности за поломки, которые могут произойти в системе кондиционирования. Уровень гостиницы определяется местным министерством туризма в соответствии с туристическими стандартами страны пребывания.

**ПИТАНИЕ** В данных каждого тура в параграфе «Цены включают» описано питание, входящее в стоимость поездки. Меню зависит от принятой в стране посещения кухни, вкусом еды, ее разнообразием, количеством и способом подачи. Напитки и дополнительные порции заказываются и оплачиваются отдельно. В некоторых гостиницах и ресторанах завтраки и ужины для туристических групп подаются в специальных залах. Иногда еда подается в упаковке в номер. Питание в самолете компаний лаукост не обеспечивается.

Тип предоставляемого завтрака определяется гостиницей. Завтрак может быть континентальным или буфетным в виде «шведского стола» или в виде «полного завтрака». Континентальный завтрак обычно состоит из кофе или чая, булочки, масла и джема. Завтраки в виде «шведского стола» (буфетные) не всегда включают горячие блюда. Обеды и ужины: подаются, если в турпакете указано, что они включены в стоимость. Вегетарианское питание: необходимо заказать заранее, во время заказа тура в Израиле. Заказ вегетарианского питания не требует доплаты, однако туроператор не гарантирует обеспечение вегетарианскими блюдами на протяжении всей поездки. Не всегда есть возможность получить рыбные блюда,

**Особое питание:** туроператор не гарантирует особое питание, например диетическое или кошерное. Исключения составляют некоторые авиакомпании, обеспечивающие такое питание и полностью несущие за него ответственность.

**РУКОВОДИТЕЛЬ ГРУППЫ** Руководитель группы осуществляет административное руководство группой на протяжении всей поездки. В обязанности руководителя группы входит организация следующих вопросов: автобусы, гостиницы, местные экскурсоводы и т. п. В некоторых случаях руководитель группы летит к месту проведения тура или возвращается в Израиль отдельно от группы.

**КОЛИЧЕСТВО ДНЕЙ ТУРА** В дни тура входят день вылета и день возвращения, даже если на эти дни не запланированы никакие мероприятия, в соответствии с расписанием вылетов разных авиакомпаний. Отсчет дней тура начинается со дня вылета из Израиля и заканчивается в день вылета в Израиль, даже если вылет происходит в послеобеденные или вечерние часы, а возвращение в Израиль в утренние часы. **В случае продления тура по непредвиденным обстоятельствам, например, изменения в расписании самолетов, все дополнительные расходы погашаются туристом.**

**ПОЛЕТЫ** Полеты осуществляются регулярными или чартерными авиарейсами различных авиакомпаний путем заблаговременного приобретения билетов, в соответствии с опубликованными авиакомпанией правилами и при условии, что вся ответственность за полет лежит на авиакомпании. Возможны отдельные случаи, когда туроператор (заранее поставив туристов в известность) будет вынужден заменить регулярный рейс на чартерный, либо на рейс,

выполняемый другой авиакомпанией, и/ или изменить расписание полета. Не всегда полет осуществляется прямым рейсом, иногда необходимы промежуточные посадки и пересадки в другие самолеты. Возможны единичные случаи, когда из-за отсутствия мест в самолете (что полностью контролируется авиакомпанией, и туроператор не в состоянии ничего изменить) один или более членов группы будут вынуждены лететь отдельно от группы. В этом случае туроператор сделает все возможное для уменьшения ущерба туристу. В некоторых турах вылет в Израиль запланирован на поздние вечерние или ночные часы, что дает возможность дополнительного пребывания за границей. В подобных случаях выезд из гостиничных номеров также производится в 11:00 того же дня (см. параграф «гостиницы»). В зависимости от заселения номеров у туристов есть возможность за дополнительную плату оставить за собой номер до момента выезда. Туроператор не несет ответственности за потерю или ущерб, причиненный багажу в ходе авиарейса или какого-либо процесса погрузки-разгрузки в аэропорту.

**ПРАВИЛА ЧАРТЕРНЫХ ПЕРЕВОЗОК** Часть туров, включают в себя полеты чартерными рейсами по маршруту и с отклонениями от маршрута. Возможна замена объявленного авиаперевозчика, а также изменение длительности полета. Условия полетов зависят от правил чартерных перевозок и от условий, перечисленных в авиабилете.

**ИЗМЕНЕНИЯ ДАТЫ И МАРШРУТА ПОЛЕТА** Время полета определяется в зависимости от расписания, публикуемого авиакомпанией. Расписание полетов в турах, построено на основании опубликованного расписания полетов авиакомпаний по состоянию на день составления программы тура. Туроператор не несет ответственности за внесенные авиакомпанией изменения в маршруте полета и/или в сроках вылета/прилета. Туроператор поставит в известность членов группы о вышеуказанных изменениях в течение разумного отрезка времени с момента получения этой информации. Туроператор в любом случае не несет ответственности за изменения, сделанные в «последнюю минуту», которые не были доведены до сведения членов группы.

**УЩЕРБ, СТРАХОВАНИЕ** Туроператор не несет ответственности за прямой или косвенный ущерб, нанесенный туристу и/или его багажу во время тура вследствие аварий, болезней, госпитализации, медицинских расходов, насильственных действий, повреждений, хищений, ограблений, утери багажа или документов, авиабилетов, заграничного паспорта и т.д. Необходимо особо подчеркнуть, что в случае прерывания тура по причине болезни, травмы и т. п. туроператор не возмещает стоимость неиспользованной части обслуживания. **Туроператор рекомендует туристам приобрести за свой счет личную страховку (здоровья, багажа, отмены или сокращения тура) с полным покрытием, всех вышеупомянутых вариантов ущерба.** Туроператор заявляет, что при организации туров действует сугубо в качестве посредника между туристами и лицами/фирмами - поставщиками услуг, такими как авиаперевозчики, гостиницы, автобусные компании, рестораны, местные гиды и т. п. Поэтому туроператор не несет ни прямой, ни косвенной ответственности в случае ущерба, нанесенного этими фирмами время тура, в результате их действия или бездействия. Все вышесказанное не ущемляет прав туриста подать в суд непосредственно на лица/фирмы, предоставившие свои услуги в ходе тура.

**ОБЩИЕ УСЛОВИЯ** Туроператор прилагает максимум усилий для того, чтобы обеспечить проведение тура согласно заявленной программе, несмотря на различные факторы, независящие от туроператора. Вместе с тем, туры и мероприятия могут быть организованы только при условии, что («туроператор») или его представители вправе вносить изменения в соответствии со своей и только со своей профессиональной точки зрения в зависимости от обстоятельств. Как было перечислено выше, изменения могут произойти по следующим статьям: даты, исполнение, частичное исполнение, частичное невыполнение, невыполнение некоторых деталей программы, организация альтернативных или дополнительных мероприятий. Описание туров и мероприятий представляет собой информацию о маршрутах туров, посещении достопримечательностей, возможностях развлечений, предполагаемых датах их организации, которые обусловлены указанной выше вероятностью изменений. Туроператор не несет ответственности за информацию, которая не была предоставлена им письменно или информацию, противоречащую всему вышесказанному.

**Каждый участник тура обязан ознакомиться и подтвердить свое согласие с настоящими правилами и условиями.**