



Правила предоставления туристических услуг и заказа пакетов курортно-санаторного лечения

Общие положения

1. Алонель Продакшн&Травел (далее - агент) организует для Заказчика отдых и лечение в Литовской Республике, согласно приложению №1 настоящего договора, которое являются неотъемлемой его частью.

2. Права и обязанности сторон.

2.1. Агент обязан:

2.1.1 обеспечить выполнение всех условий и услуг согласно Приложению к этому у Договору

2.1.2 предоставить достоверную и полную информацию о сопутствующих услугах, включая проезд, трансфер, экскурсионное обслуживание

2.2 Заказчик обязан:

2.2.1 выполнять правила лечения и проживания в курортном отеле.

2.2.3 Для наилучшего исполнения Договора Агент вправе попросить Заказчика предоставить ему полную и достоверную информацию об общем состоянии своего здоровья и здоровья третьих лиц, указанных Заказчиком, об основном и о сопутствующих основному диагнозу заболеваниях.

2.2.4. Оформить медицинский страховой полис на всех участников поездки на весь срок пребывания в Литовской Республике.

3. Условия ответственности сторон.

3.1. Условия ответственности Агента:

Агент не несет ответственности

3.1.1. За любой ущерб, причиненный Заказчику в результате нарушения последним обязанностей, предусмотренных Договором;

3.1.2. За действия органов таможенного и паспортного контроля;

3.1.3 В случае задержки или отмены рейса транспортными компаниями;

3.1.4 В случае утраты или кражи личных вещей Заказчика или третьих лиц, указанных в Приложении к Договору;

3.1.5 В случае опоздание или неявки Заказчика на регистрацию авиарейсов

3.1.7 В случае неполучения запланированных медицинских процедур Заказчиком или третьими лицами, указанными в бронировании, по их собственной инициативе или в результате поздней аннуляции - не подлежит возмещению.

3.1.8 Агент не несет ответственности за ход и качество курортного лечения и за действия персонала курортного отеля, но помогает разрешить все споры, в случае возникновения конфликтных ситуаций.

3.2. Условия ответственности Заказчика:

3.2.1 Заказчик несет ответственность за третьих лиц, указанных в Приложении к Договору, как за свои собственные.

3.2.2. Заказчик обязан возместить Агенту и/или Принимающей стороне в полном объеме ущерб, нанесенный им или третьими лицами, указанными в Приложении к Договору

4. Порядок оформления заказа:

5.1. 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 кредитной карты с действительным сроком действия

После оформления клиент получает на электронный адрес или WhatsApp — подтверждение заказа.

5. Условия и порядок расчетов:

5.1. Заказчик выплачивает Агенту всю сумму за заказанный пакет - в один или несколько платежей. Окончательные стоимость пакета, способ и количество платежей определяются после приобретения авиабилетов. В случае невыплаты Заказчиком всей суммы за заказанный пакет до полета Агент имеет право отменить заказ с соответствующими штрафными санкциями в соответствии с правилами отмены (см. пункт 6)

5.2. Порядок оплаты:

При заказе услуг Заказчик оплачивает **стоимость заказанного агентом авиабилета и 20% стоимости наземных услуг** (санатория, гостиниц, трансферов).

Эта сумма включает регистрационный (сервисный) сбор – 50 евро на человека, который не возвращается в случае отмены заказа.

5.2. Способы оплаты:

- **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**

6. Условия отмены заказа и возврата денежных средств

6.1 При отмене рейса. Как правило, авиакомпании возвращают стоимость авиабилетов или предлагают перенести полет на другие даты. При любом из этих вариантов Заказчику будут предложены альтернативные даты туристического пакета. Агент берет на себя ведение переговоров с авиакомпанией по вопросу возврата средств или переноса рейса, но не несет ответственности за решение авиакомпании. Предоплата за наземные услуги в случае отмены рейса возвращается, кроме удержания сервисного сбора 50 евро за человека

6.2. При отмене полета Заказчиком стоимость авиабилетов не возвращается, но в особых случаях может быть компенсирована страховой компанией в соответствии с условиями страхового Полиса. (см. примечание)

Внимание: В случае отмены заказа расходы, которые покрываются страховым полисом, Агент не возвращает. При отмене по причинам, которые страховым полисом не покрываются, Агент возвращает средства согласно пункту 6.3 настоящих правил. См. также примечание в конце документа.

6.3 Сумма, заплаченная Заказчиком **за наземные туристические услуги**, возвращается в следующем размере:

- в случае отмены по любой причине более чем за **60 рабочих дней** до вылета – возврат 100% заплаченных средств за вычетом сервисного (регистрационного) сбора 50 евро за человека.

- менее чем за **60 рабочих дней** до вылета, но **не менее, чем за месяц**, если отмена **не связана с медицинскими проблемами**, удерживаются 30% предоплаты.

Возмещение расходов в связи с отменой поездки по медицинским показаниям осуществляется только страховыми компаниями. Агент в этом случае не возвращает все уплаченные суммы. (См. примечание)

- **менее чем за месяц** до вылета, но не менее, чем за **15 дней**, если отмена **не связана с медицинскими проблемами**, – удерживаются **50%** предоплаты + 10% стоимости наземных услуг (Возмещение расходов в связи с отменой поездки по медицинским показаниям осуществляется только страховыми компаниями. Агент в этом случае не возвращает все уплаченные суммы. (См. примечание)

- **менее, чем за 15 рабочих дней** до вылета, если отмена **не связана с медицинскими проблемами**, не возвращаются 100% предоплаты + 30% всей стоимости наземных услуг (Возмещение расходов в связи с отменой поездки по медицинским показаниям осуществляется только страховыми компаниями. Агент в этом случае не возвращает все уплаченные суммы. (См. примечание)

Рабочие дни: с понедельника по пятницу, если эти дни не являются предпраздничными

Примечание: Возмещение расходов в связи с отменой поездки по медицинским показаниям и другим причинам, которые покрываются страховым полисом, осуществляется страховыми компаниями. Правила отмены Алонель трافل действительны только для случаев, которые не покрываются страховыми полисами. Во избежание финансовых потерь из-за форс-мажорных обстоятельств или медицинских проблем мы настоятельно рекомендуем ранее (за 2 месяца) оформление страхового полиса, включающего покрытие всех возможных ущербов, в т.ч. пунктов «отмена поездки» и «сокращение поездки» (ביטול וקיצור נסיעה). Страховой полис в случае не вылета из Израиля можно отменить.