

Печать

# ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

- Предлагаемые в настоящей брошюре «Туры Метрополь» организуются компанией «Каспи Авиэйшн» для клиентов (в дальнейшем – «Участники»), понимающих русский язык.
- Компания рекомендует участникам туров внимательно ознакомиться с приведенными ниже правилами.
- Запись на один из «Туров Метрополь» означает безусловное согласие участников с этими положениями.
- Участники или лица/ организации, действующие от их имени, не будут предъявлять компании «Каспи Авиэйшн» (в дальнейшем – «Организаторы») никаких претензий, не обоснованных приводимыми ниже условиями.
- Утверждения о том, что участники не читали этих условий, не будут приняты организаторами.
- Содержание настоящего проспекта является информативным и базовым планом и может быть изменено.

## ПРОВЕДЕНИЕ ТУРА

Публикуемые в настоящей брошюре программы туров являются базовым планом, который может быть изменен в соответствии с обстоятельствами и/ или профессиональными соображениями организаторов. Эти изменения могут касаться дат проведения тура, порядка его проведения, замены отдельных его компонентов или частичного невыполнения программы. В этой связи организаторы не несут ответственности за информацию, которая не была передана ими письменно, через туристического агента, в распоряжение участников. Организаторы вправе отменить тур (включая тур, ранее объявленный «гарантированным») за 15 дней до вылета по любой причине, не позволяющей его проведение, включая недостаточное, по мнению организаторов, число участников. При этом клиентам может быть предложен альтернативный тур или будет возвращена полная сумма предварительного взноса без каких-либо дополнительных компенсаций.

## УЧАСТНИКИ ТУРА

Запись на туры открыта для всех, понимающих русский язык, в возрасте старше 7 лет. Жалобы на состав участников не принимаются. Максимальный размер группы определяется вместимостью туристического автобуса. Организаторы приложат все усилия для того, чтобы подыскать компаньона по комнате участнику, путешествующему без пары. Данная услуга не является обязательством организаторов, а предоставляется по мере возможности. Участнику, путешествующему без пары, рекомендуется заказать индивидуальный гостиничный номер.

Организаторы заявляют, что не гарантируют полной совместимости между компаньонами, поэтому претензии, связанные с соседом по комнате, не принимаются. В случае

непреодолимых противоречий между соседями по комнате организаторы попытаются предоставить каждому из них отдельный номер за дополнительную плату. Участники, которые по состоянию здоровья, или в связи с какими-либо физическими ограничениями могут потребовать особого внимания со стороны организаторов во время проведения экскурсии, обязаны в момент записи предупредить об этом. Организаторы могут в любой момент прекратить участие в туре клиента, который, по их мнению, не может участвовать в экскурсии или мешает нормальному ее проведению. При этом возвращается стоимость экскурсии за вычетом понесенных расходов.

Обозначение и реклама определенных туров специально для той или иной возрастной группы, для семей с детьми и т.п. является исключительно рекомендацией организаторов.

### **НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИЕ УЧАСТНИКИ ТУРА**

Взрослые, сопровождающие в поездке несовершеннолетних участников, которые не являются их собственными детьми, обязаны получить от родителей этих детей письменное, нотариально заверенное разрешение ребенку путешествовать в сопровождении другого взрослого. Авиакомпании могут не разрешить посадку в самолет несовершеннолетнему, не имеющему подобного разрешения. Взрослые участники тура несут полную ответственность за детей, путешествующих вместе с ними.

### **ПРОГРАММА ТУРА**

Допускается сочетание программы одного тура с программой другого, подобного, в случае, если независимое проведение этих туров является невозможным. При этом количество предоставляемых организаторами услуг не меняется. При отказе клиентов от участия в таком туре организаторы вернут все полученные деньги, без выплаты каких-либо дополнительных компенсаций.

### **НАЗЕМНЫЙ ТРАНСПОРТ**

Во всех турах в распоряжение группы будут предоставляться комфортабельные туристические автобусы для выполнения программы. Из этого не следует, что автобусы будут находиться в распоряжении группы в течение всего экскурсионного дня и/или в течение всех дней экскурсии. В некоторых случаях автобусы, предоставляемые в распоряжение туристов, могут обслуживать также других постояльцев гостиницы, в которой размещается группа. Часы и условия работы водителей, а также правила эксплуатации автобусов определяются местными законами. Водитель автобуса имеет право требовать от участников тура дополнительной оплаты за услуги, предоставляемые им в вечерние часы или после выполнения программы.

Автобусы оборудованы вентиляцией или кондиционером, в зависимости от местных условий. Эффективность работы систем вентиляции/ кондиционирования находится вне сферы компетенции организаторов. Организаторы определенно заявляют, что не несут ответственности за возможные сбои в работе каких бы то ни было транспортных средств, обслуживающих участников.

### **ГОСТИНИЦЫ**

Группа размещается в гостинице того класса, который указан в программе каждого тура. Стандартным является размещение в номере с одной двуспальной или двумя односпальными кроватями, с ванной/душем и туалетом. В США в районах национальных парков группы размещаются в гостинице «деревенского» типа, как правило, с двумя

двухспальными кроватями. Гостиницы предоставляются в соответствии с местной классификацией, которая может не совпадать с израильской. Трехместный номер заказывается только для членов одной семьи. Предоставление трехместных номеров в гостиницах осуществляется в соответствии с имеющимися в наличии. Стандартным для многих гостиниц является размещение трех человек в обычном двухместном номере, в котором размещается еще одна, зачастую раскладная кровать. Организаторы не гарантируют, что гостиничный номер на трех человек будет большего размера, чем обычный. Семьям, размещающимся в комнатах на 3-4 человек, может быть предоставлена одна двухспальная кровать и две дополнительные раскладные кровати. Одноместные номера могут отличаться по размеру от номеров, рассчитанных на 2-х человек. Получение гостиничных номеров по принципу имеющихся в наличии; претензии на различия в размере и качестве комнат не принимаются. Размещение в номерах после 14:00, освобождение до 12:00. В случае позднего вылета из-за границы в Израиль освобождение гостиничных номеров будет производиться, в соответствии с этим правилом. Более позднее освобождение гостиничного номера требует дополнительной оплаты и должно заказываться желающими заранее.

Расположение гостиниц зависит от местных условий, а также от проведения в регионе ярмарок или конгрессов, поэтому допускается размещение группы в гостиницах, удаленных от городских центров или вне города; в этом случае участникам экскурсий предоставляется автобус для выполнения программы. Список гостиниц выдается туристам перед вылетом из Израиля, но возможны замены гостиниц во время поездки по причинам, не зависящим от организаторов. В распоряжение участников туров предоставляется широкий спектр гостиниц, включая расположенные в центрах городов и на их периферии, а также за городами и на удалении от основных городов посещения. В некоторых случаях гостиницы могут проводить ремонтные работы или реконструкцию в дневное время. В непосредственной близости от гостиниц могут располагаться строительные объекты. В ряде стран кондиционеры воздуха не являются обязательным атрибутом гостиничного номера. Некоторые гостиницы могут прекращать работу кондиционеров в определенные часы дня или ночи. Организаторы не могут гарантировать бесперебойной работы и/или максимальной эффективности кондиционеров в гостиницах.

### **ГИД ГРУППЫ**

В течение всей поездки с группой находится руководитель (как правило гид из Израиля), говорящий на русском языке. В особых случаях он летит к месту проведения тура или возвращается отдельно от группы; в этом случае организаторы обеспечат присутствие своего представителя в аэропорту для решения вопросов, связанных с отъездом участников. За неделю до начала экскурсии гид группы связывается по телефону с участниками тура, инструктирует их и отвечает на все вопросы. Гид группы является административным директором, отвечающим за бесперебойное проведение тура, а также связующим звеном между организаторами и гостиницами, авиакомпаниями, местными гидами и т.п.

### **ПИТАНИЕ**

Тип питания, включенного в стоимость, указан в программе каждого тура. Состав меню определяется заранее. Тип предоставляемого питания, его уровень и разнообразие, способ подачи и внешний вид, а также тип помещений, предназначенных для подачи пищи участникам, может меняться в зависимости от местных условий.

Тип предоставляемого завтрака определяется гостиницей. Завтрак может быть континентальным (хлеб, масло, джем и горячий напиток) или буфетным (свободный и неограниченный доступ к блюдам). Буфетный завтрак не обязательно включает горячие блюда. Дополнительное питание может быть заказано и оплачено участниками на месте. В некоторых случаях питание для групп организуется в отдельных помещениях, а не в общем ресторане гостиницы.

Полупансион означает предоставление двухразового питания: завтрака и обеда или ужина. Обеды/ ужины, предоставляемые по программе, не включают напитки, заказ и оплата которых производится участниками на месте. Только письменное обязательство организаторов о заказе вегетарианского, кошерного или другого, особого питания участникам может служить основанием для предъявления претензий в случае его непредоставления. Вегетарианские блюда обычно включают салат, картофель и яйца. Решение о предоставлении или непредоставлении питания, а также тип питания, предусмотренного во время полетов, на паромах, кораблях, в поездах и т.д. принимается исключительно компаниями-перевозчиками, и находится вне сферы влияния организаторов.

### **ПОЛЕТЫ**

Полеты осуществляются регулярными или чартерными авиакомпаниями. Они могут быть прямыми, или включать промежуточные посадки. В некоторых случаях организаторы вправе сменить авиаперевозчика по профессиональным соображениям. Даты и время полетов также могут быть изменены как организаторами, так и перевозчиками (авиакомпаниями). После получения уведомления от перевозчика и внесения в программу необходимых корректив организаторы поставят в известность участников об этих изменениях. В исключительных случаях эти сообщения могут быть переданы также непосредственно перед началом или в момент проведения тура. В исключительных случаях, находящихся вне сферы компетенции организаторов, перевозчики могут предложить одному или нескольким участникам тура полет отдельно от группы. В такой ситуации организаторы приложат максимум усилий для того, чтобы свести к минимуму возможный ущерб.

### **КУРЕНИЕ**

Курение в автобусах и общественных местах запрещено. Во время переездов будут организованы короткие остановки, которые могут быть использованы для курения.

### **ВОЗВРАТ ДЕНЕГ**

Деньги за не использованные туристом услуги не возвращаются, если это не оговорено компанией письменно и заранее. Возврат денег производится только турагентом в Израиле. Руководитель группы не вправе возвращать или обещать возврат денег за неиспользованные услуги. Не предусматривается компенсация за часть экскурсионных или прочих услуг, от которых участник отказался по собственной инициативе. Компенсация за неиспользованное пребывание в гостиницах, предоставляемых авиакомпаниями в рамках их деятельности (Lay Over) не выплачивается.

### **УЩЕРБ И ПРЕТЕНЗИИ**

Факт записи для участия в туре означает согласие участников с вышеизложенными условиями» Организаторы заявляют, что они действуют как посредники между клиентами и перевозчиками, гостиницами, ресторанами и т.д., и поэтому не несут прямой или косвенной ответственности за возможные сбои в работе последних. Организаторы не несут ответственности за прямой или косвенный ущерб,

нанесенный туристу вследствие болезни, госпитализации, повреждения багажа, хищений или иных насильственных действий и прочих факторов, не имеющих отношения к деятельности компании. Для покрытия возможного ущерба организаторы рекомендуют приобрести личную страховку.

Организаторы не несут ответственности за информацию, которая не была предоставлена ими письменно. Любые претензии к организаторам принимаются только в течение 90 дней с момента возвращения группы в Израиль. Независимо от местонахождения туристического агентства, в котором турист оформлял поездку, судебной инстанцией для выяснения претензий является только суд Тель-Авивского округа.

## **ЦЕНЫ ВКЛЮЧАЮТ**

### **АВИАБИЛЕТЫ**

В стоимость включены авиабилеты на регулярные или чартерные рейсы для выполнения программы тура и в соответствии с профессиональными соображениями. Билеты приобретаются у авиакомпаний по групповым тарифам с условием вылета и возвращения всей группы в заранее определенные даты. Изменение даты полетов по индивидуальной просьбе участников возможно по условиям авиакомпаний.

### **ГОСТИНИЦЫ**

Группы размещаются в гостиницах того класса, который указан в программе тура. Стандартным является размещение двух человек в одной комнате, за исключением тех случаев, когда организаторы письменно подтвердили возможность расселить участников иначе.

### **НАЗЕМНЫЙ ТРАНСПОРТ**

Плановые перевозки, включая доставку туристов и багажа в гостиницы и обратно, осуществляются туристическими автобусами с кондиционером или вентиляцией (в соответствии с местными климатическими условиями). В тех случаях, когда программа предусматривает использование общественного транспорта, проездные билеты приобретаются и оплачиваются участниками на месте. Для доставки групп к месту назначения организаторы могут использовать также железнодорожный транспорт. Предоставление мест в поездах осуществляется в соответствии с имеющимися в наличии. Заказавшим одноместный номер в гостиницах одноместное купе в поезде не предоставляется.

### **ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ ВЗНОС**

Предварительный взнос (\$50, которые уплачиваются во время записи) является страховкой от отказа и не возвращается ни при каких обстоятельствах.

### **ПИТАНИЕ**

Питание предоставляется в соответствии с опубликованной программой экскурсии. Авиакомпании могут предоставлять питание и напитки во время перелетов за отдельную плату. Заказ кошерного или любого другого особого типа питания может быть принят организаторами за дополнительную плату, и только для группы в целом.

### **ЭКСКУРСИИ И ПОСЕЩЕНИЯ**

Описание каждого тура включает перечень экскурсий и посещений, включенных в стоимость. Обзорные экскурсии проводятся местными гидами, говорящими на русском или иностранном

языках (перевод на русский язык осуществляется гидом группы). Ознакомительные, или панорамные ОБЩИЕ УСЛОВИЯ Предлагаемые в настоящей брошюре «Туры Метрополь» организуются компанией «Каспи Авиэйшн» для клиентов (в дальнейшем – «Участники»), понимающих русский язык. Компания рекомендует участникам туров внимательно ознакомиться с приведенными ниже правилами. Запись на один из «Туров Метрополь» означает безусловное согласие участников с этими положениями. Участники или лица/организации, действующие от их имени, не будут предъявлять компании «Каспи Авиэйшн» (в дальнейшем – «Организаторы») никаких претензий, не обоснованных приводимыми ниже условиями. Утверждения о том, что участники не читали этих условий, не будут приняты организаторами. Содержание настоящего проспекта является информативным и базовым планом и может быть изменено. экскурсии проводятся гидом группы – они могут быть короче обзорных экскурсий и проводятся либо на автобусе, либо пешком, либо на общественном транспорте (за счет участников), в зависимости от местных условий и согласно профессиональным соображениям организаторов. В некоторых странах экскурсии могут проводиться гидом-водителем. Вечерние экскурсии, как правило, проводятся на общественном транспорте (за счет участников) или пешком.

#### **ПЕРЕВОЗКА И ДОСТАВКА БАГАЖА**

Правила перевозки багажа определяются авиакомпаниями и могут меняться. Превышение веса оплачивается туристами по условиям авиакомпаний. Доставка багажа в гостиницах и аэропортах не входит в стоимость тура.

#### **ЧАЕВЫЕ**

В стоимость включены чаевые для местных работников, обслуживающих группу по маршруту (водителей, официантов, местных гидов и т.д.). В стоимость не включены чаевые израильскому гиду, которые традиционно вручаются группой в качестве благодарности за хорошо проведенный тур.

#### **РУКОВОДИТЕЛЬ ГРУППЫ (ГИД ГРУППЫ)**

В стоимость тура включено туристическое обслуживание на русском языке, предоставляемое, как правило, гидом из Израиля. Он является связующим звеном между организаторами и туристами и выполняет обязанности административного директора группы в течение всех дней поездки.

#### **НАЛОГИ И СБОРЫ**

Налоги и сборы включены в стоимость тура. Исключение могут составлять портовые налоги, которые в некоторых странах оплачиваются напрямую в портах или аэропортах, а также местные туристические налоги, которые оплачиваются участниками напрямую в гостиницах. Все типы налогов, включая портовые, туристические, доплаты за повышение стоимости авиагорючего и т.п. могут быть изменены перевозчиками или местными властями. В случае этих изменений участники доплачивают образовавшуюся разницу в стоимости.

#### **ОБЩАЯ ЦЕНА ТУРА**

Общая цена тура включает полеты, наземные услуги, экскурсии и посещения, портовые налоги и различные сборы, чаевые для местных работников и предварительный взнос. Общая цена тура публикуется организаторами в компьютерной системе бронирования, а также в информационных листах, рассылаемых во все турагентства. Организаторы

сохраняют за собой право изменять цены в зависимости от условий и по профессиональным соображениям. Цены, установленные в иностранной валюте, переводятся в шекели по обменному курсу «ха-аварот гавоа», верному на день получения платежа от участников.

## **ЦЕНЫ НЕ ВКЛЮЧАЮТ**

### **ДОКУМЕНТЫ**

Оформление паспортов и въездных виз является обязанностью участников тура и проверяется исключительно туристическими агентами. Цены не включают сборы, взимаемые турагентствами за оформление въездных документов. Участники обязаны иметь в своем распоряжении действующий заграничный паспорт со сроком действия, как минимум, 6 месяцев со дня начала тура.

### **ИЗМЕНЕНИЯ СТОИМОСТИ**

Возможны изменения стоимости, вызванные не зависящими от организаторов изменениями тарифов, курсов валют, величиной налогов и сборов. Изменения стоимости погашаются исключительно участниками туров.

### **ДОПЛАТА ЗА ОДНОМЕСТНЫЙ НОМЕР**

Доплата за одноместный номер взимается отдельно от стоимости тура. При этом предоставление одноместных купе в поездах или одноместных кают на кораблях не гарантируется. Не гарантируется предоставление одноместного номера в гостиницах, предоставляемых авиакомпаниями в рамках их услуг (Lay Over).

### **ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ПИТАНИЕ И НАПИТКИ**

Дополнительное питание или напитки, не упомянутые в разделе «в стоимость включено», оплачиваются участниками отдельно. Обеды или ужины, входящие в стоимость, не включают напитки.

### **ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ЭКСКУРСИИ**

Дополнительные экскурсии или посещения предлагаются местными агентствами, которые несут ответственность за их проведение и ценообразование. Эта часть программы может быть упомянута организаторами в качестве возможности и/ или рекомендации, но при этом не быть включенной в программу. Участие или неучастие в дополнительных мероприятиях исключительно добровольное.

Возможны изменения стоимости дополнительных экскурсий, причем сообщение об этом может передано местным агентством в последний момент или по ходу тура. Заказ и оплата экскурсий производится на месте через гида группы. Решение о проведении дополнительных экскурсий/ посещений принимается исключительно гидом группы, в соответствии с профессиональными соображениями и при наличии минимального числа участников.

### **РАЗНОЕ**

Прочие расходы личного характера, как-то: дополнительный вес багажа, оплата личных телефонных счетов или чистка одежды в гостиницах, не включены в стоимость.

## **ЛИЧНАЯ СТРАХОВКА**

Участники, их личные вещи и багаж не застрахованы организаторами. Приобретение и оформление личной комплексной страховки здоровья и багажа является обязанностью участников тура. Организаторы не несут никакой ответственности за любой ущерб, прямой или косвенный, причиненный участникам или их багажу.

## **ОСОБЫЕ ПОЛЕТЫ**

Только получив письменное согласие организаторов, участники могут лететь к месту проведения тура отдельно от группы при условии доплаты, которая включает разницу между различными авиатарифами (а также тарифами внутренних перелетов, в случае необходимости). За присоединение к туру за границей необходимо заплатить «надбавку за отказ от полета». Участники, присоединяющиеся к группе за границей или возвращающиеся отдельно от группы, не получают возврат за неиспользованную доставку в гостиницу из аэропорта или обратно, и оплачивают доставку самостоятельно

## **ИЗМЕНЕНИЕ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТИ ТУРА**

В количество дней экскурсии входят дни вылета и возвращения в Израиль в соответствии с расписанием полетов. Если вследствие непредвиденного изменения расписания полетов время пребывания за границей уменьшается, но количество ночей в гостинице остается прежним, компенсация не выплачивается. Участники оплачивают расходы в случае, если изменение полетов требует заказа дополнительных ночей за границей.

## **ЗАПИСЬ ДЛЯ УЧАСТИЯ В ТУРЕ**

Участие в туре обусловлено получением организаторами заказа от туристического агента. Турагенты являются представителями участников при всех контактах с организаторами. В момент записи на тур клиентом вносится предварительный взнос, а также страховка от отказа, итого \$350. При этом полный расчет должен быть произведен не позднее, чем за 15 дней до начала экскурсии, в противном случае организаторы вправе отменить запись. В некоторых случаях авиакомпании могут потребовать от участников предварительной оплаты билетов за 30 и более дней до выхода тура.

## **ОТМЕНА УЧАСТИЯ В ТУРЕ**

Перечисленные ниже штрафные санкции за отказ от участия в турах вступают в действие за исключением тех случаев, которые предусмотрены Законом о защите прав потребителей от 1981 г. и его последующими изменениями.

**Отказ от участия в турах в страны Европы (кроме Исландии), или Северной Африки,** осуществляемых на чартерных авиарейсах и/или на регулярных авиарейсах с заранее выкупленными местами, влечет за собой штраф в размере, как минимум, 50 долларов США.

- при отказе от участия в туре в срок до 45 дней до его выхода, штраф за отмену составляет 50 долларов США с каждого участника;
- при отказе от участия в туре в срок от 44 до 21 дней до его выхода, штраф за отмену составляет 425 долларов США с каждого участника;
- при отказе от участия в туре в срок от 21 до 10 дней до его выхода, штраф за отмену составляет 625 долларов США с каждого участника;

- при отказе от участия в туре менее, чем за 10 дней до его выхода, штраф за отмену составляет 100% стоимости тура.
- **Отказ от участия в турах в США, Исландию, страны Дальнего Востока и Латинской Америки**, влечет за собой следующие штрафные санкции, в соответствии с условиями авиакомпаний:
  - при отказе от участия в туре в срок до 45 дней до его выхода, штраф за отмену составляет 150 долларов США с каждого участника;
  - при отказе от участия в туре в срок от 44 до 20 дней до его выхода, штраф за отмену составляет полную стоимость международных авиабилетов и 200 долларов США за отмену наземных услуг;
  - при отказе от участия в туре в срок менее, чем за 20 дней до его выхода, штраф за отмену составляет 100% стоимости тура.
- **В дополнение к этим суммам** участник уплачивает штраф за отмену внутренних перелетов, поездов или паромов (в турах, их включающих):
  - при отказе от тура в срок до 45 дней до его выхода: нет штрафа;
  - при отказе от тура в срок менее 45 дней до его выхода участник оплачивает 100% стоимости внутренних железнодорожных или авиабилетов.

**Для участника, записавшегося на тур без компаньона (и получившего от организаторов подтверждение того, что сосед по комнате найден), к сумме штрафа прибавляется оплата одноместного номера (для соседа по комнате).**

**Участник, обращающийся к организаторам с просьбой о переносе даты заказанного тура менее, чем за 45 дней до его вылета, считается отказавшимся от тура и уплачивает вышеперечисленные суммы. Датой отказа от участия в туре считается день получения организаторами письменного уведомления от туристического агента.**