

Данный договор заключается между компанией PT Coco Travel Bali (далее - "Компания") и Покупателем, при условии согласия Покупателя с условиями использования системы поиска и бронирования туристических услуг на сайте cocotravelbali.com (далее - "Сайт").

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Покупатель — физическое лицо, обратившееся на Сайт для запроса на предоставление услуги по поиску и/или бронированию туристических услуг, а также третьи лица, в интересах которых действует Покупатель, включая сопровождающих его лиц и несовершеннолетних.

1.2. Туристические услуги — услуги, информация о которых и их потребительские характеристики указаны на Сайте. Эти услуги могут включать в себя различные элементы, такие как размещение, транспортные услуги, трансферы, экскурсии и другие туристические услуги.

1.3. Процесс поиска и бронирования — действия, которые Покупатель осуществляет самостоятельно или с помощью менеджеров сайта для поиска необходимых туристических услуг на Сайте, оформления заказа (заявки на бронирование) и оплаты услуг по поиску и/или бронированию туристических услуг.

1.4. Обязательства Компании — юридические и иные действия, которые Компания обязуется выполнить по поручению Покупателя и за его счет, включая проверку возможности предоставления туристических услуг Поставщиком, бронирование услуг, а также, при необходимости, выкуп услуг у Поставщика.

1.5. Формирование туристических услуг — создание и предоставление пакета туристических услуг Поставщиками на условиях, указанных Покупателем в заявке на бронирование, и подтвержденных путем отправки в электронном виде билетов.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Обязанности Компании:

2.1.1. Совершить юридические и иные действия, направленные на подбор и/или бронирование у Поставщика туристических услуг, соответствующих характеристикам, указанным Покупателем в заявке на бронирование.

2.1.2. Предоставить Покупателю информацию о потребительских свойствах туристических услуг, возможности предоставления Поставщиком туристических услуг и иной информации, установленной настоящим Соглашением.

2.1.3. Принять от Покупателя оплату за туристические услуги и выкупить за счет средств Покупателя у Поставщика заказанный пакет услуг.

2.2. Права Компании:

2.2.1. Запрашивать у Покупателя сведения, необходимые для исполнения настоящего Соглашения.

2.2.2. Использовать персональные данные Покупателя, предоставленные Покупателем при оформлении заявки на бронирование, с согласия Покупателя.

2.2.3. Отказаться от исполнения Соглашения в случае непредоставления или несвоевременного предоставления Покупателем сведений, либо предоставления Покупателем недостоверных сведений и/или копий документов, необходимых для исполнения Соглашения, нарушения Покупателем порядка оплаты, нарушения Покупателем иных обязанностей, установленных настоящим Соглашением.

2.2.4. Привлекать третьих лиц для предоставления услуг по настоящему договору.

2.3. Обязанности Покупателя:

2.3.1. До момента оформления заказа (заполнения заявки на бронирование), бронирования туристических услуг и оплаты туристических услуг ознакомиться со всей информацией о туристических услугах, указанной на Сайте, включая потребительские свойства, сроки оказания, требования к документам и сроки их представления, порядок оплаты, возможные ограничения (возрастные, по состоянию здоровья и т.д.), возможные риски. При необходимости получения дополнительной информации обратиться к менеджерам по контактам, указанным на Сайте.

2.3.2. Предоставить сведения, необходимые для исполнения Соглашения (сведения о поле, возрасте, паспортные данные и пр.), в том числе указать необходимые для исполнения Соглашения сведения в заявке на бронирование или предоставить указанные сведения менеджерам сайта не позднее чем за 36 часов до момента оказания туристических услуг (желаемой даты и времени поездки). Иные сроки предоставления сведений могут быть оговорены в условиях бронирования.

2.3.3. Предоставить точную информацию об адресе и номере телефона, необходимую для оперативной связи с Покупателем, а также точную информацию о дате/времени оказания услуги.

2.3.4. Произвести своевременную оплату туристических услуг согласно условиям, указанным на Сайте и/или в электронном билете.

2.3.5. Заблаговременно, не позднее чем за 60 часов до момента оказания туристических услуг, письменно довести до сведения менеджеров сайта информацию об обстоятельствах, препятствующих оказанию услуг, включая заболевания Покупателя и связанные с ними медицинские противопоказания. Информация предоставляется путем направления соответствующего уведомления на адрес электронной почты Компании. После получения уведомления вопрос о возможности аннулирования тура, изменении бронирования, возврате произведенной оплаты и т.д. решается менеджером сайта совместно с Поставщиком.

2.3.6. Получить у Компании до момента оказания услуг документы, необходимые для их получения (электронный билет). Документы передаются Покупателю с использованием электронной связи путем отправки на электронную почту или мессенджер (WhatsApp, Telegram, Skype, социальные сети) Покупателя ссылки на электронный билет и/или самого электронного билета. Покупатель обязан ознакомиться с полученными документами (детали заказа, электронный билет) и известить Компанию без промедления об обнаруженных недостатках.

2.3.7. Своевременно прибыть на место сбора (отель, аэропорт, вокзал и т.д.). Неявка (опоздание) приравнивается к отказу Покупателя от предоставления туристических услуг, и в данном случае предоплата/оплата за услуги не возвращается.

2.3.8. Иметь на период оказания услуг страховой полис жизни и здоровья, действие которого распространяется на территорию Республики Индонезия. В случае обращения за

предоставлением туристических услуг, относящихся к экстремальным видам спорта, иметь на период оказания услуг страховой полис жизни и здоровья, включающий страхование жизни и здоровья при занятии экстремальными видами спорта.

2.3.9. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

2.3.10. Бережно относиться ко всем предметам и оборудованию, предоставленному Покупателю Поставщиком во время предоставления туристических услуг.

2.3.11. Незамедлительно информировать Компанию об отказе Поставщика от предоставления туристических услуг, неоказании или ненадлежащем оказании Поставщиком туристических услуг.

2.3.12. Ознакомить всех лиц, указанных в заявке на бронирование, со всей информацией, предоставленной Компанией, если Покупатель заключил договор от имени других лиц или в их интересах. Покупатель гарантирует наличие полномочий на осуществление сделки в чужих интересах и отвечает перед Компанией за соблюдение указанными лицами условий настоящего Соглашения.

2.3.13. Оформляя заказ и оставляя отзыв в системе бронирования, Покупатель передает Компании полные права на использование материалов отзыва (тексты, изображения), в том числе для маркетинговых целей.

2.4. Права Покупателя:

2.4.1. Получить при заключении договора информацию, предоставленную Компанией и Поставщиками услуг.

2.4.2. Отказаться от исполнения настоящего договора при условии оплаты Компанией фактически понесенных расходов и штрафных санкций.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. После получения от Покупателя заявки на бронирование, содержащей сведения о виде выбранных туристических услуг, желаемых датах получения услуг и количестве человек, менеджер сайта уведомляет Покупателя о том, что заявка получена и находится в обработке. В процессе обработки заявки менеджер сайта связывается с Поставщиком для проверки возможности оказания туристических услуг Покупателю.

3.2. В случае отсутствия возможности предоставления Поставщиком заказанных туристических услуг, менеджер сайта информирует об этом Покупателя, и настоящее Соглашение считается расторгнутым.

3.3. В случае подтверждения Поставщиком возможности предоставления туристических услуг, менеджер сайта предоставляет Покупателю достоверные сведения о возможности оказания услуг, их стоимости и порядке оплаты, а также о возможных датах предоставления услуг путем электронного информирования. Покупатель обязан ознакомиться с информацией о потребительских свойствах туристических услуг, возможных ограничениях и рисках, размещенной на Сайте.

3.4. После ознакомления, Покупатель заполняет электронный документ, указывая персональные данные и осуществляет его проверку. Направление Покупателем электронного документа с персональными данными является согласием на их обработку Компанией.

3.5. Покупатель производит оплату туристических услуг удобным способом информируя об этом менеджера сайта, предоплата может быть обязательным условием бронирования.

3.6. Менеджер сайта формирует во внутренней системе бронирования заказ Покупателя и направляет его Поставщику. После подтверждения бронирования Поставщиком, менеджер сайта направляет Покупателю подтверждение в виде электронного билета с указанием всех условий оказания услуг.

3.7. В случае необходимости изменения условий бронирования, Компания информирует Покупателя о таких изменениях. Покупатель может согласиться на изменения или отказаться от услуг.

3.8. Компания имеет право аннулировать бронирование в случае:

- непредоставления Покупателем дополнительной информации и документов;
- предоставления Покупателем недостоверной информации;
- отсутствия или задержки оплаты туристических услуг.

3.9. Условия аннулирования бронирования зависят от вида туристических услуг и условий бронирования.

4. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

4.1. Стоимость услуг, указанных в п. 1.4 настоящего Соглашения, включена в стоимость туристических услуг, оказываемых Поставщиком. Стоимость туристических услуг указывается на странице бронирования на Сайте и в электронном билете.

4.2. В случае расхождения стоимости на Сайте и в деталях заказа, актуальной является стоимость, указанная в электронном билете.

4.3. Условия оплаты указываются путем направления информации в электронном виде Покупателю.

4.4. Оплата производится Покупателем через системы электронных платежей или иным согласованным способом.

5. СРОК ДЕЙСТВИЯ СОГЛАШЕНИЯ

5.1. Настоящее соглашение вступает в силу с момента оформления заявки на бронирование Покупателем и подтверждения менеджером сайта получения заявки. Действует до полного исполнения сторонами своих обязательств или до момента расторжения.

6. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ

6.1. Соглашение может быть изменено или расторгнуто по взаимному соглашению сторон или на основаниях, предусмотренных данным договором.

6.2. Компания вправе удержать штрафные санкции и сумму расходов, понесенных при исполнении Соглашения, из денежных средств, оплаченных Покупателем.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПРЕТЕНЗИИ

7.1. Компания является информационным связующим звеном между Покупателем и Поставщиками туристических услуг.

7.2. Компания несет ответственность за наличие бронирования и осуществление оплаты услуг Поставщику, если это предусмотрено условиями бронирования.

7.3. Компания не несет ответственности за:

- достоверность информации, предоставленной Поставщиками;
- объем, качество, сроки предоставления услуг Поставщиками;
- погодные условия, дорожные условия, наличие животных, морские условия, действия правительства, действия непреодолимой силы;
- повреждение имущества Покупателя, телесные повреждения или смерть, возникшие в результате получения туристических услуг;
- сбои, задержки или иные нарушения систем, поломки транспортных средств и т.д.;
- травмы, смерть или повреждение имущества в результате акта войны, гражданских беспорядков или военных действий;
- потерю или повреждение личных вещей.

7.4. Покупатель несет ответственность за достоверность и своевременность предоставления данных для бронирования и оплаты.

7.5. Все споры решаются путем переговоров. Претензии предъявляются в письменной форме в течение 3 дней с момента окончания оказания услуг. Срок рассмотрения претензий — 7 календарных дней.

7.6. Претензии по вопросам отсутствия бронирования или оплаты услуг рассматриваются Компанией. Претензии по качеству услуг направляются Поставщику.