

ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

Компания «Балтика–Кавказ» уважает Вашу частную жизнь и стремится защищать Ваши персональные данные. Эта политика конфиденциальности проинформирует Вас о том, как мы заботимся о Ваших персональных данных, когда Вы посещаете наш веб-сайт (независимо от того, откуда Вы его посещаете).

Эта политика конфиденциальности направлена на предоставление вам информации о том, как «Балтика-Кавказ» собирает и обрабатывает Ваши персональные данные, предоставляемые Вами, когда Вы связываетесь с нами по электронной почте, телефону и бронируете услугу. Компания «Балтика-Кавказ» несет ответственность за Ваши персональные данные.

Если у Вас есть какие-либо вопросы по поводу данной политики конфиденциальности, включая любые запросы об осуществлении Ваших законных прав, пожалуйста, свяжитесь с нами по адресу: **contact@balticaucasus-top.ru** .

Вы имеете право в любое время подать жалобу в Федеральную службу по надзору в сфере массовых коммуникаций (Роскомнадзор) по вопросам защиты данных ([www: rkn.gov.ru](http://www.rkn.gov.ru)). Однако мы были бы признательны за возможность решить Ваши проблемы, прежде чем Вы обратитесь в Роскомнадзор.

Мы регулярно пересматриваем нашу политику конфиденциальности. В последний раз эта версия обновлялась 24 декабря 2024 года. Важно, чтобы персональные данные, которые мы храним о Вас, были точными и актуальными. Пожалуйста, держите нас в курсе, если Ваши персональные данные изменятся во время Ваших взаимодействий с нами.

Персональные данные или личная информация означают любую информацию о физическом лице, по которой это лицо может быть идентифицировано. Она не включает данные, в которых личность была удалена (анонимные данные).

Мы можем собирать, использовать, хранить и передавать различные виды персональных данных о Вас, которые мы сгруппировали следующим образом:

- идентификационные данные: имя, девичью фамилию, фамилию, дату рождения и пол.
- контактные данные: адрес выставления счета, адрес электронной почты и номер телефона.
- финансовые данные: реквизиты банковского счета.
- данные о транзакциях: информация о платежах Вам и от Вас, а также другие сведения о продуктах и услугах, которые Вы приобрели у нас.
- технические данные: адрес интернет-протокола (IP), Ваши регистрационные данные, тип и версию браузера, настройки часового пояса и местоположение, типы и версии подключаемых модулей браузера, операционную систему и платформу, а также другие технологии, которые Вы используете для доступа к этому веб-сайту.

- данные сделанных Вами покупок, брони или заказов, Ваши интересы, предпочтения и любые отзывы, которые Вы нам предоставляете.
- данные об использовании: информацию о том, как Вы используете наш веб-сайт, продукты и услуги.
- маркетинговые и коммуникационные данные: Ваши предпочтения в получении маркетинговых сообщений от нас, а также Ваши предпочтения в общении.

Мы также собираем, используем и передаем агрегированные статистические или демографические данные с разными целями. Агрегированные данные могут быть получены из Ваших персональных данных, но по закону они не считаются персональными данными, поскольку прямо или косвенно не раскрывают Вашу личность. Мы не собираем никаких особых категорий персональных данных о Вас (расе, этнической принадлежности, религиозных и философских убеждениях, сексуальной ориентации, политических взглядах, членстве в организациях, информацию о Вашем здоровье, а также генетические и биометрические данные).

Если нам необходимы персональные данные по закону или в соответствии с условиями контракта, который мы заключили с Вами, а Вы не предоставляете их по запросу, мы можем оказаться не в состоянии выполнить контракт, который мы заключили или пытаемся заключить с Вами. В этом случае нам, возможно, придется отменить продукт или услугу, но мы уведомим Вас, если это произойдет во время наших взаимодействий

Мы используем различные методы для сбора данных от Вас и о Вас, в том числе с помощью прямого взаимодействия. Вы можете предоставить нам свои контактные и финансовые данные, заполнив онлайн-формы или отправив информацию через наш веб-сайт, или связавшись с нами по электронной почте или телефону, или иным образом связавшись с нами. Это включает персональные данные, которые Вы предоставляете, когда Вы:

- подаете заявку или узнаете о наших услугах;
- обращаетесь к нам для предоставления Вам услуг или в ходе их предоставления;
- обращайтесь к нам по поводу предоставления нам товаров или услуг;
- отправляете нам информацию через наш веб-сайт;
- запрашиваете отправку Вам маркетинговых материалов;
- оставляете отзыв или связываетесь с нами через наш веб-сайт или любым другим способом.

Когда Вы взаимодействуете с нами через веб-сайт, мы автоматически собираем технические данные о Вашем оборудовании, действиях и шаблонах просмотра. Мы собираем эти персональные данные с помощью файлов cookie, журналов сервера и других подобных технологий.

Мы будем получать персональные данные о Вас от третьих сторон и общедоступных источников, указанных ниже:

- поставщики аналитики, такие как Google и LinkedIn, базирующиеся за пределами Российской Федерации (далее - РФ)
- контактные данные, финансовые данные и данные о транзакциях от поставщиков банковских услуг.
- идентификационные и контактные данные из общедоступных источников.
- идентификационные и контактные данные от третьих лиц, которых предоставляют нам рекомендации о Вас.

Мы будем использовать Ваши персональные данные только в тех случаях, когда это разрешено законом. Чаще всего мы будем использовать Ваши персональные данные при следующих обстоятельствах:

- при выполнении контракта, который мы собираемся заключить или заключили с Вами;
- при необходимости защиты наших законных интересов;
- при необходимости выполнить юридическое обязательство.

Как правило, мы не полагаемся на согласие в качестве законного основания для обработки Ваших персональных данных, хотя мы получим Ваше согласие, прежде чем отправлять Вам сторонние прямые маркетинговые сообщения. Вы имеете право отозвать согласие на маркетинг в любое время, связавшись с нами.

Ниже мы изложили в табличном формате описание всех способов, которыми мы планируем использовать Ваши персональные данные, и на какие правовые основания мы опираемся при этом. Мы также определили, в чем заключаются наши законные интересы.

Обратите внимание, что мы можем обрабатывать Ваши персональные данные по нескольким законным основаниям в зависимости от конкретной цели, для которой мы их используем. Пожалуйста, свяжитесь с нами, если Вам нужна подробная информация о конкретном правовом основании, на которое мы полагаемся при обработке Ваших персональных данных.

Цель / Вид деятельности	Тип данных	Законное основание для получения и обработки персональных данных
Заключить контракт с Вами в качестве потребителя услуги	(a) Идентичность (b) Контакт	Заключить контракт с Вами в качестве потребителя услуги
Для обработки Вашего заказа на услуги (если Вы являетесь клиентом), в том числе: (a) Управлять платежами и сборами (б) Собирать и возвращать причитающиеся нам деньги или выплачивать деньги, которые мы должны Вам, в зависимости от обстоятельств	(a) Идентичность (b) Контакт (c) Финансовые (d) Сделка (e) Маркетинг и коммуникации	(a) Выполнение контракта с Вами (б) Необходимо для наших законных интересов (для взыскания причитающихся нам долгов или выплаты причитающихся нам денежных средств)
Для управления нашими отношениями с Вами, которые	(a) Идентичность (b) Контакт	(a) Выполнение контракта с Вами (b) Необходимо для выполнения

Цель / Вид деятельности	Тип данных	Законное основание для получения и обработки персональных данных
будут включать уведомление Вас об изменениях в наших условиях или политике конфиденциальности	(c) Профиль (d) Маркетинг и коммуникации	юридического обязательства (c) Необходимо для наших законных интересов (для обновления наших записей и изучения того, как клиенты пользуются нашими услугами, и как мы приобретаем товары и услуги у третьих сторон)
Для администрирования и защиты нашего бизнеса и этого веб-сайта (включая устранение неполадок, анализ данных, тестирование, обслуживание системы, поддержку, отчетность и размещение данных)	(a) Идентичность (b) Контакт (c) Технические	(a) Необходимо для наших законных интересов (для ведения нашего бизнеса, предоставления административных и ИТ-услуг, сетевой безопасности, для предотвращения мошенничества и в контексте реорганизации бизнеса или реструктуризации кампании) (b) Необходимо для выполнения юридического обязательства
Предоставлять Вам соответствующий контент веб-сайта и рекламные объявления, а также измерения и понимания эффективности рекламы, которую мы Вам предоставляем	(a) Идентичность (b) Контакт (c) Профиль (d) Использование (e) Маркетинг и коммуникации (f) Технические	Необходимо для наших законных интересов (для изучения того, как клиенты пользуются нашими услугами, для их развития, для развития нашего бизнеса и для разработки нашей маркетинговой стратегии)
Использовать аналитику данных для улучшения нашего веб-сайта, продуктов / услуг, маркетинга, отношений с клиентами и опыта	(a) Технический (b) Использование	Необходимо для наших законных интересов (для определения типов клиентов для наших услуг, для обновления нашего веб-сайта, для развития нашего бизнеса и для разработки нашей маркетинговой стратегии)
Вносить Вам предложения и рекомендации относительно товаров или услуг, которые могут Вас заинтересовать	(a) Идентичность (b) Контакт (c) Технические (d) Использование (e) Маркетинг и коммуникации	Необходимо для наших законных интересов (для развития наших услуг и развития нашего бизнеса)

Мы стремимся предоставить Вам возможность выбора в видах использования персональных данных, особенно в области маркетинга и рекламы. Вы будете получать от нас маркетинговые сообщения, если вы запросили у нас информацию и отправили нам форму «Свяжитесь с нами» или привлекли нас для предоставления услуг, и Вы не отказались от получения этой рекламы.

Мы получим Ваше согласие на регистрацию, прежде чем передавать Ваши персональные данные третьим лицам в маркетинговых целях.

Вы можете попросить нас или третьих лиц прекратить рассылку Вам маркетинговых сообщений в любое время, перейдя по ссылкам отказа в любом отправленном Вам маркетинговом сообщении или связавшись с нами в любое время. Если Вы откажетесь от

получения этих маркетинговых сообщений, это не будет относиться к персональным данным, предоставленным нам в результате Вашего привлечения к предоставлению нам услуг или других транзакций.

Вы можете настроить свой браузер так, чтобы он отказывался от всех или некоторых файлов cookie браузера или предупреждал Вас, когда веб-сайты устанавливают файлы cookie или получают доступ к ним. Если Вы отключите или откажетесь от файлов cookie, пожалуйста, обратите внимание, что некоторые части этого веб-сайта могут стать недоступными или не функционировать должным образом.

Мы будем использовать Ваши персональные данные только в тех целях, для которых мы их собрали, если только мы не сочтем необходимым использовать их по другой причине, и эта причина совместима с первоначальной целью. Если Вы хотите получить объяснение того, как обработка для новой цели совместима с первоначальной целью, пожалуйста, свяжитесь с нами.

Если нам потребуется использовать Ваши персональные данные для несвязанных целей, мы уведомим Вас и объясним правовую основу, которая позволяет нам это делать. Пожалуйста, обратите внимание, что мы можем обрабатывать Ваши персональные данные без вашего ведома или согласия в соответствии с вышеуказанными правилами, если это требуется или разрешено законом.

Мы можем передавать Ваши персональные данные сторонам, указанным ниже, для целей, указанных в графе «Цели», для которых мы будем использовать Ваши персональные данные выше. Третьи стороны, которым мы можем продать, передать или объединить части нашего бизнеса или наших активов. В качестве альтернативы мы можем стремиться приобрести другие предприятия или объединиться с ними. Если в нашем бизнесе произойдут изменения, то новые владельцы могут использовать Ваши персональные данные таким же образом, как указано в настоящей политике конфиденциальности.

Мы требуем, чтобы все третьи стороны соблюдали безопасность Ваших персональных данных и обращались с ними в соответствии с законом. Мы не разрешаем нашим сторонним поставщикам услуг использовать Ваши персональные данные в своих собственных целях, и даем согласие на обработку Ваших персональных данных только с определенными целями и в соответствии с нашими инструкциями.

Многие из наших внешних третьих сторон базируются за пределами РФ, поэтому их обработка Ваших персональных данных будет включать передачу данных за пределы РФ. Всякий раз, когда мы передаем Ваши персональные данные за пределы РФ, мы обеспечиваем им аналогичную степень защиты и выполнение, по крайней мере, одной из следующих мер предосторожности:

- мы будем передавать Ваши персональные данные только в страны, которые обеспечивают надлежащий уровень защиты персональных данных;
- там, где мы используем определенных поставщиков услуг, мы можем использовать специальные контракты, которые обеспечивают персональным данным ту же защиту, что и в РФ.

Пожалуйста, свяжитесь с нами, если вам нужна дополнительная информация о конкретном механизме, используемом нами при передаче Ваших персональных данных за пределы РФ адресу: **contact@balticaucasus-top.ru**.

Мы приняли соответствующие меры безопасности для предотвращения случайной потери, несанкционированного использования или доступа к Вашим персональным данным, их изменения или раскрытия. Кроме того, мы ограничиваем доступ к Вашим персональным данным тем сотрудникам, агентам, подрядчикам и другим третьим лицам, которым необходимо знать об этом для бизнеса. Они будут обрабатывать Ваши персональные данные только в соответствии с нашими инструкциями и обязаны соблюдать конфиденциальность.

Мы внедрили процедуры для устранения любых подозрений в нарушении персональных данных и уведомим Вас и любой соответствующий регулирующий орган о нарушении, если это требуется по закону.

Мы будем хранить Ваши персональные данные только до тех пор, пока это необходимо для достижения целей, для которых мы их собрали, в том числе для удовлетворения любых правовых, нормативных, налоговых, бухгалтерских или отчетных требований. Мы можем хранить Ваши персональные данные в течение более длительного периода в случае жалобы или если мы обоснованно полагаем, что существует вероятность судебного разбирательства в отношении наших отношений с Вами.

Чтобы определить оптимальный срок хранения персональных данных, мы учитываем объем, характер и степень конфиденциальности персональных данных, потенциальный риск причинения вреда в результате несанкционированного использования или раскрытия Ваших персональных данных, цели, для достижения которых мы обрабатываем Ваши персональные данные, и возможности достичь эти цели другими способами, а также в случае правовых, нормативных, налоговых, бухгалтерских или других требований.

По закону мы обязаны хранить основную информацию о наших клиентах (включая контактные данные, идентификационные данные, финансовые данные и данные о транзакциях) в течение семи лет после того, как они перестанут быть клиентами с целью налогообложения и для защиты юридических претензий, если нам это необходимо.

В некоторых обстоятельствах мы обезличим Ваши персональные данные (чтобы они больше не могли быть связаны с Вами) для исследовательских или статистических целей, и в этом случае мы можем использовать эту информацию на неопределенный срок без дополнительного уведомления Вас.

При определенных обстоятельствах у Вас есть право в соответствии с законами о защите информации в отношении Ваших персональных данных:

- запросить доступ к Вашим персональным данным.
- запросить исправление Ваших персональных данных.
- запросить удаление Ваших персональных данных.
- возражать против обработки Ваших персональных данных.

- запросить ограничение обработки Ваших персональных данных.
- запросить передачу Ваших персональных данных.
- право отозвать согласие.

Если Вы хотите воспользоваться любым из прав, изложенных выше, пожалуйста, свяжитесь с нами **contact@balticaucausus-top.ru**

Вам не придется платить плату за доступ к Вашим персональным данным (или за осуществление любых других прав). Однако мы можем взимать разумную плату, если Ваш запрос явно необоснован, повторяющийся или чрезмерный. В качестве альтернативы, мы можем отказаться выполнить Ваш запрос в этих обстоятельствах.

Нам может потребоваться запросить у Вас конкретную информацию, чтобы подтвердить Вашу личность и обеспечить Ваше право на доступ к Вашим персональным данным (или для осуществления любых других Ваших прав). Это мера безопасности существует для того, чтобы персональные данные не были раскрыты любому лицу, которое не имеет права их получать. Мы также можем связаться с Вами, чтобы запросить у Вас дополнительную информацию в связи с Вашим запросом, чтобы ускорить наш ответ.

Мы стараемся отвечать на все законные запросы в течение одного месяца. Иногда это может занять у нас больше времени, если Ваш запрос особенно сложен или Вы сделали несколько запросов. В этом случае мы уведомим Вас и будем держать в курсе событий.

ДОГОВОР-ОФЕРТА

1. Общие положения

1.1. Данный документ является официальным предложением компании **«Балтика - Кавказ»** для физических и юридических лиц заключить договор на оказание туристических услуг на указанных ниже условиях и публикуется на сайте **www.balticaucasus.ru**. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации данный документ является публичной офертой.

1.2. Под физическими лицами понимаются граждане Российской Федерации (далее – РФ), в том числе предприниматели без образования юридического лица. Для иностранных граждан и юридических лиц (нерезидентов РФ) данный договор действует при дополнительных согласованиях.

1.3. Настоящая публичная оферта на оказание туристических услуг (далее - Договор) заключается в особом порядке: путем акцепта настоящего Договора, содержащего все существенные условия Договора, без подписания сторонами. Настоящий Договор имеет юридическую силу в соответствии со ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации и является равносильным договору, подписанному сторонами.

1.4. Настоящий договор является договором присоединения. Фактом, подтверждающим принятие изложенных ниже условий, и акцептом настоящей публичной оферты является заказ услуг и их последующая оплата (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте).

1.5. Настоящий договор считается заключенным с момента его акцептации и действует до исполнения сторонами всех своих обязательств по настоящему Договору.

1.6. Компания **«Балтика-Кавказ»**, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Бабченко Анны Петровны, действующей на основании гражданско-правового договора с одной стороны, и посетитель **сайта www.balticaucasus.ru**. – физическое лицо, именуемый в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны заключили настоящий Договор о нижеследующем:

2. Предмет договора

2.1. Предметом настоящего договора является предоставление «Исполнителем» «Заказчику» туристических и иных услуг в соответствии с условиями настоящей публичной оферты. Под туристическими услугами в настоящем договоре понимаются: услуги по бронированию билетов, транспорта, размещения для проживания, организации работы гидов, информационные и консультационные услуги по организации поездок, проживание, питание, экскурсионное и иное обслуживание, дополнительные и / или другие услуги, необходимые для обслуживания «Заказчика».

2.2. Условия настоящего договора полностью принимаются «Заказчиком». Свидетельством полного и безоговорочного акцепта (принятия) условий данного Договора является осуществление «Заказчиком» процедуры оплаты выбранных услуг. Для получения услуг

«Заказчик» после их оплаты в обязательном порядке высылает «Исполнителю» данные платежного документа.

2.3. Если иное не предусмотрено настоящим Договором и не следует из существа обязательства или требований закона, договорные права и обязанности Заказчика распространяются также на туристов, в интересах которых заключен настоящий Договор.

3. Права и обязанности сторон

3.1. «Исполнитель» обязан:

3.1.1. Предоставить туристические услуги согласно заявке «Заказчика» в соответствии с имеющимся у «Исполнителя» предложением (положение о туре / мероприятии, предложении). Стоимость услуг определяется «Исполнителем».

3.1.2. Обеспечивать качество предоставляемых туристических услуг в соответствии со стандартами, утвержденными законодательством РФ.

3.1.3. Информировать «Заказчика» об условиях приобретения и содержании туристических услуг «Исполнителя».

3.1.4. Осуществлять информационную поддержку «Заказчика» с помощью электронных списков рассылки и других имеющихся у «Исполнителя» средств.

3.1.5. Информировать «Заказчика» о правах и обязанностях третьих лиц (организаций), непосредственно связанных с выполнением услуг, в том числе Туроператора, перевозчика, страховой компании, принимающей стороны.

3.1.6. В случае повышения цен на оказанные услуги или изменении сроков оказания услуг по причинам, не зависящим от «Исполнителя», своевременно информировать «Заказчика».

3.2. «Исполнитель» вправе:

3.2.1. При неполучении от «Заказчика» оплаты за заказанные услуги в срок, установленный п. 5.4 или в выставленном счете, аннулировать Заказ.

3.2.2. Если при заключении настоящего Договора «Заказчик» предоставил «Исполнителю» недостоверные сведения, «Исполнитель» вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор.

3.2.3. Прекратить отношения с «Заказчиком» по настоящему Договору в одностороннем порядке при нарушении «Заказчиком» условий настоящего Договора. Моментом расторжения договора считается дата направления соответствующего сообщения «Заказчику» по электронной почте.

3.2.4. Производить доставку информации «Заказчику» с помощью электронных списков рассылки, в которые включается электронный адрес «Заказчика».

3.3. «Заказчик» обязан:

3.3.1. Своевременно заказать и оплатить все заказанные туристические услуги «Исполнителя» в соответствии с ценами, в сроки и на условиях, установленных «Исполнителем».

3.3.2. Самостоятельно знакомиться на сайте «Исполнителя» с информацией о видах услуг, ценах на них и условиях их предоставления.

3.3.3. Своевременно предоставить все необходимые достоверные сведения и подлинные документы для предоставления услуг о нем самом и о лицах, которым будут оказаны услуги согласно заявке «Заказчика». Случай не предоставления или предоставления неполного комплекта документов считается отказом от услуг.

3.3.4. Предоставить «Исполнителю» точную информацию о своем почтовом адресе, телефоне и электронной почте, необходимую «Исполнителю» для оперативной связи с «Заказчиком».

3.3.5. После оплаты выбранных услуг выслать «Исполнителю» подтверждение их оплаты не позднее указанных сроков. Если в условиях предоставления услуги сроки подтверждения не указаны, то таковыми являются: 1 (один) день после совершения «Заказчиком» оплаты за услугу.

3.3.6. В случае неполучения от «Исполнителя» подтверждения регистрации заявки или предоставления оплаченных услуг (по техническим или иным причинам) в течение трех дней с момента отправки «Заказчиком» заявки (подтверждения), «Заказчик» обязан выслать «Исполнителю» дополнительный запрос, к которому приложить полные данные своей предыдущей заявки. Повторная заявка высылается по адресу: **contact@balticaucasus-top.ru**

3.3.7. Вовремя прибыть к месту сбора (отправления) (обеспечить своевременное прибытие следующих с ним туристов). Все расходы, связанные с опозданием к месту сбора (отправления), связанными с нарушением графика движения транспорта, дорожными заторами, аварийными ситуациями, «Заказчик» несет самостоятельно.

3.3.8. Предоставить «Исполнителю» информацию в письменном виде об обстоятельствах, препятствующих возможности использовать туристские услуги, к таковым, в частности, относятся: различного рода заболевания и связанные с ними медицинские противопоказания (применительно к смене климатических условий, разным видам передвижения, особенностям кухни, к применению лекарственных средств и т.п.).

3.3.9. Сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания.

3.3.10. Соблюдать правила внутреннего распорядка объектов размещения, правила противопожарной и личной безопасности, общепринятые нормы поведения.

3.3.11. В случае досрочного расторжения Договора, отказа от части заказанных услуг или изменения заказанных услуг, компенсировать «Исполнителю» все фактические расходы, понесенные им в связи с исполнением обязанностей по настоящему Договору, в том числе штрафные санкции, уплаченные «Исполнителем» третьим лицам.

3.4. «Заказчик» вправе:

3.4.1. Получить от «Исполнителя» оплаченные им услуги в соответствии с условиями настоящего Договора и соответствующих приложений к нему (положения о туре, инструкции, официальные письма и т.п.).

3.4.2. Получать от «Исполнителя» информацию, связанную со сроками и условиями предоставления услуг.

3.4.3. По согласованию с «Исполнителем» изменить или аннулировать заказанные услуги. Изменения или аннуляция будут считаться действительными при письменном подтверждении изменения или аннулирования услуг «Исполнителем».

3.4.4. В любой момент расторгнуть настоящий Договор с соблюдением правил возврата денег, установленных в п.5. настоящего Договора. Датой расторжения Договора считается день получения «Исполнителем» письменного заявления «Заказчика» в офисе «Исполнителя» или по электронной почте **contact@balticaucasus-top.ru**. Денежные средства подлежат возврату «Заказчику» в той части, которая не пошла на покрытие расходов «Исполнителя», т.е. за вычетом стоимости услуги бронирования и фактических затрат по исполнению данного Договора.

3.4.5. Имеет иные права, предусмотренные законодательством РФ и настоящим Договором.

4. Условия и порядок обслуживания

4.1 Туристические услуги и цены на них определяются «Исполнителем». «Исполнитель» вправе в одностороннем порядке пересматривать цены на услуги и условия их предоставления.

4.2. После выбора «Заказчиком» необходимых ему услуг, он направляет «Исполнителю» заявку со всей необходимой для бронирования услуг информацией в письменной форме посредством электронной почты, факса или иным установленным «Исполнителем» способом.

4.3. Продажа услуг «Заказчику» осуществляется в два этапа:

Первый этап (покупка «Заказчиком» услуг «Исполнителя») состоит из следующих действий:

- прием «Исполнителем» запроса «Заказчика» на пользование услугами;
- подтверждение «Заказчику» запроса на предоставление услуг (бронирование услуг).

Второй этап: оплата «Заказчиком» услуг «Исполнителя».

4.4. Предварительная заявка «Заказчика» на бронирование туристических услуг содержит следующую информацию:

- название тура (экскурсии);
- сроки тура (экскурсии);
- личные данные каждого туриста: фамилия и имя; место и дата рождения; гражданство; пол; серия и номер и дата выдачи паспорта с указанием органа, осуществившего выдачу;
- домашний адрес, телефон, электронный адрес.

4.5. При получении заявки на бронирование для индивидуальных туристов или для группы туристов «Исполнитель» высылает ответ о возможности бронирования заказываемых «Заказчиком» услуг.

4.6. При бронировании услуг «Исполнитель» сообщает «Заказчику» посредством электронной почты о произведенном бронировании и об условиях их оплаты или аннуляции.

4.7. «Исполнитель» оставляет за собой право отклонить заявку «Заказчика» с уведомлением его по электронной почте.

4.8. При невозможности бронирования запрошенных «Заказчиком» услуг, «Исполнитель» сообщает ему об этом. «Заказчик» может сразу же сделать повторный запрос на бронирование.

4.9. «Исполнитель» высылает «Заказчику» счет на забронированные им услуги, который «Заказчик» оплачивает в установленные сроки (см. п. 6.6.).

4.10. «Исполнитель» производит необходимое бронирование заказанных услуг в течение двух рабочих дней с момента внесения «Заказчиком» оплаты. Информацию о подтверждении заказанных услуг «Заказчик» получает по телефону и электронной почте.

4.11. Если «Заказчик» не оплачивает услуги в установленные сроки, то «Исполнитель» оставляет за собой право аннулировать Заказ без уведомления «Заказчика».

5. Условия аннуляций и изменений забронированных услуг

5.1. «Заказчик» вправе расторгнуть Договор до начала действия поездки, известив в письменной форме по электронной почте **contact@balticaucausus-top.ru** «Исполнителя» и возместив затраты «Исполнителя» и принимающей стороны.

5.2. «Заказчик» должен немедленно извещать «Исполнителя» о любом аннулировании или изменении бронирования в письменной форме в срок до наступления штрафных санкций по аннуляции (изменению) забронированных услуг (см. п. 5.5.).

5.3. Действительной признается только аннуляция, подтвержденная «Исполнителем» в письменном виде. Датой аннуляции является рабочий день с 10.00 до 18.00, когда «Исполнитель» фактически получил и подтвердил аннуляцию от «Заказчика».

5.4. Отказ «Заказчика» от части услуг, опоздание к началу заезда не дает «Заказчику» право на компенсацию за неиспользованные услуги. «Исполнитель» вправе, но не обязан, вести переписку с «Заказчиком» по вопросам, возникающим в ходе выполнения Договора, в т.ч. в ходе претензионного рассмотрения споров, только по адресу, телефону, электронной почте «Заказчика», указанных в настоящем Договоре.

Во избежание материальных убытков «Заказчика» в случае непредвиденного отказа от оплаченных услуг, «Исполнитель» рекомендует «Заказчику» заключать договор страхования подобных случаев со страховыми компаниями по своему выбору.

5.5. При отказе «Заказчика» от оплаченных услуг «Исполнитель» производит удержания в следующем порядке:

- при отказе более чем за 14 дней «Исполнитель» возвращает «Заказчику» 100% стоимость услуг, за вычетом фактически понесенных расходов (комиссия за проведение платежа платежной системой)
- при отказе за 14 день и менее, «Исполнитель» не возвращает «Заказчику» стоимость услуг.

Услуги, предоставляемые на заезды в период с 28.04 по 30.09 и в праздничные дни, аннулируемые «Заказчиком» в срок менее 20 рабочих дней до даты заезда, принимающей стороной, не компенсируются, не переносятся и стоимость этих услуг не возвращается, ввиду специфики обслуживания клиентов в такие периоды.

6. Порядок расчетов

6.1. Предварительная стоимость услуг указывается «Исполнителем» в прайс-листах, специальных предложениях, а также на сайте «Исполнителя» **www.balticaucasus.ru**.

6.2. Цены, указанные в каталогах, прайс-листах и специальных предложениях, являются информационными и могут изменяться «Исполнителем», в зависимости от комплекса заказанных услуг. Окончательная стоимость услуг указывается «Заказчику» по его запросу, а также в высланном ему подтверждении (квитанции об оплате).

6.3. Взаиморасчеты между «Исполнителем» и «Заказчиком» производятся в рублях.

6.4. Оплата по безналичному расчету производится «Заказчиком» на расчетный счет «Исполнителя» в течение 1-го банковского дня с момента выставления «Исполнителем» счета на оплату услуг. Фактом платежа является поступление денег «Заказчика» на расчетный счет «Исполнителя». Бронирование услуг в данном случае производится в течение 2-х дней с момента фактического зачисления денежных средств на расчетный счет «Исполнителя».

6.5. «Заказчик» оплачивает забронированные услуги любым способом, который не запрещен законодательством РФ и согласован с «Исполнителем».

6.6. Услуги предоставляются «Заказчику» на условиях предоплаты суммы, не меньшей, чем 100% стоимости выбранной услуги.

6.7. «Исполнитель» производит перерасчет стоимости услуг, предварительно уведомив об этом «Заказчика», а «Заказчик» производит необходимую доплату, в случае изменения стоимости услуг по следующим причинам: увеличение транспортных тарифов; введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей; иным, не зависящим от «Исполнителя», обязательствам.

6.8. После произведения оплаты услуги в день оплаты или на следующий день «Заказчик» в обязательном порядке высылает «Исполнителю» по электронной почте информацию о произведенной оплате с указанием реквизитов платежа, оформленную согласно требованиям «Исполнителя». Факт оплаты Услуги считается подтвержденным после поступления сведений из банка «Исполнителя» о зачислении денежных средств на его счет.

7. Особые условия и ответственность сторон

7.1. «Заказчик» несет ответственность за правильность и своевременность производимых им платежей, отправляемых «Исполнителю» по электронной почте заявок на услуги, выполнение инструкций, положений, требований, регламентирующих предоставляемые услуги и высылаемых «Исполнителем» «Заказчику» по электронной почте и / или публикуемых с помощью сайта, правильность предоставляемой контактной информации: почтового и электронного адреса, личных, в том числе паспортных данных; техническое обеспечение условий получения соответствующей услуги на месте.

7.2. «Исполнитель» несет ответственность за качество и своевременность предоставляемых Услуг при выполнении «Заказчиком» установленных правил и требований.

7.3. «Исполнитель» не несет ответственности за не предоставление услуг при нарушении «Заказчиком» установленных «Исполнителем» правил платежей, оформления и пересылки заявок на услуги, а также при наличии независящих от «Исполнителя» технических, организационных, почтовых, финансовых и иных причин, препятствующих оказанию услуг. Произведенная в данных случаях оплата «Заказчиком» услуг аннулируется согласно установленным в п.5 Договора условиям аннуляции, либо возвращается «Заказчику» за вычетом расходов и / или убытков, понесенных «Исполнителем». В случае отказа «Заказчика» от тура или других его действий, которые привели «Исполнителя» к убыткам, «Исполнителем» может потребовать возмещения от «Заказчика» материального ущерба, а так же упущенной выгоды.

7.4. «Исполнитель» не несет ответственности за неполучение «Заказчиком» услуг в следующих случаях:

7.4.1. «Заказчик» оплатил Услугу, но в установленные сроки подтверждение об оплате от него «Исполнителем» не получено.

7.4.2. Указанный «Заказчиком» в заявке электронный адрес содержит ошибку или на момент рассылки недоступен.

7.4.3. Высланная «Заказчиком» заявка составлена не по форме, либо послана с техническими нарушениями, с ошибками в адресах, либо содержит вирусы, либо блокируется почтовыми серверами.

7.4.4. «Заказчик» или его представители совершают ошибочные действия, влекущие невозможность оказания им заказанных услуг, не могут получить заказанные услуги по причине возникших у них проблем (отсутствие доступа к сети, недостаток времени, болезнь или иные причины, затрудняющие или делающие невозможным выполнение ими требуемых действий).

7.5. В случае, если «Заказчик» не получил полностью или частично оплаченные Услуги «Исполнителя» по причинам, изложенным в п.7.4, произведенная им оплата не возвращается и на другие услуги не переносится. Со стороны «Исполнителя» услуги считаются оказанными, но со стороны «Заказчика» не принятыми по его вине, либо по вине третьих лиц, либо форс-мажорных обстоятельств.

7.6. «Исполнитель» не несет ответственности за технические, организационные, почтовые, финансовые и иные проблемы «Заказчика» и / или его провайдера и / или другие причины,

не позволяющие из-за указанных проблем, своевременно получить заказанные услуги. Произведенная в данном случае предоплата не возвращается и на другие услуги не переносится.

7.7. Если сторонами не оговорено иного, «Заказчику» предоставляется не эксклюзивное, непередаваемое, возвратное право использовать информацию «Исполнителя» по отношению к услугам и предмету данного Договора для собственных нужд. Информация, высылаемая «Заказчику» в рамках оказываемых «Исполнителем» услуг, предназначена только «Заказчику», не может передаваться третьим лицам, тиражироваться, распространяться, пересылаться, публиковаться в электронной, бумажной или иной форме без официального указания «Исполнителя» или дополнительных с ним соглашений. При любом разрешенном использовании информации «Исполнителя» «Заказчик» обязан указывать в этой информации ссылку на данные «Исполнителя»: «Балтика-Кавказ», www.balticaucasus.ru, электронный адрес: contact@balticaucasus-top.ru.

7.8. «Исполнитель» не несет ответственности за содержание передаваемой «Заказчику» информации, прямой или косвенный ущерб, причиненный «Заказчику» в результате ее использования, неиспользования, неверного использования или невозможности использования.

7.9. «Заказчик» принимает на себя ответственность и риски, связанные с использованием сети Интернет, в том числе ответственность за оценку точности, полноты и полезности любой информации, а также качества и свойств услуг, предоставляемых «Заказчику» посредством «Исполнителя».

7.10. «Исполнитель» не несет ответственности за качество каналов связи общего пользования или служб, предоставляющих доступ «Заказчика» к его услугам. Условия настоящего Договора действительны для всех «Заказчиков».

7.11. Изменение условий Договора в отношении отдельного «Заказчика» оформляется в виде отдельных договоров или дополнительных соглашений к настоящему Договору.

7.12. Форс-мажорные обстоятельства (пожар, военные действия, решения высших государственных органов, забастовки и т.п.), в результате которых не могут быть выполнены обязательства, вытекающие из настоящего Договора, освобождают стороны от ответственности по обязательствам.

8. Порядок решения споров

8.1. В случаях возникновения разногласий и споров из-за неисполнения или ненадлежащего исполнения настоящего Договора или в связи с ним, стороны будут стремиться к их урегулированию путем переговоров и достижению мирового решения или соглашения.

8.2. В соответствии со ст. 10 Закона РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» письменная претензия к качеству туристических услуг предъявляется «Заказчиком» «Исполнителю» не позднее 20-ти дней с момента окончания поездки и рассматриваются в течение 10 дней после получения. В течение этого времени стороны информируют друг друга о приятном решении.

8.3. Рассмотрение претензий к «Исполнителю», связанных с предоставлением услуг, осуществляется только при предъявлении «Заказчиком» соответствующих финансовых документов, подтверждающих оплату услуг, высланных заявок, переписки и всей необходимой документации, в том числе и запрашиваемой «Исполнителем».

8.4. При не достижении мирного соглашения путем переговоров, споры подлежат рассмотрению и разрешению в Арбитражном суде города Пятигорска.

9. Заключение, изменение и расторжение договора

9.1. Моментом заключения данного Договора считается Момент зачисления оплаты на расчетный счет «Исполнителя».

9.2. Настоящий Договор является бессрочным и может быть расторгнут по инициативе любой из сторон.

9.3. «Заказчик» вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от услуг «Исполнителя». В случае одностороннего отказа «Заказчика» от услуг «Исполнителя» без нарушений «Исполнителем» своих обязанностей, произведенная оплата не возвращается.

9.4. «Исполнитель» оставляет за собой право изменять или дополнять любые из условий настоящего Договора в любое время. Все изменения в этом случае публикуются на сайте «Исполнителя». В случае, если изменения окажутся для «Заказчика» неприемлемым, он должен в течение 14 дней с момента опубликования изменений уведомить «Исполнителя» об этом. Если уведомления не поступило, то считается, что «Заказчик» продолжает принимать участие в договорных отношениях.

9.5. По всем вопросам, не урегулированным настоящим Договором, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

Юридический адрес и реквизиты «Исполнителя»

«Балтика - Кавказ»

357538, Пятигорск,

Проспект Свободы, 48

contact@balticaucasus-top.ru

тел. +7 988 841 54 91

р/с 40817810560106305128

в Ставропольском отделении №5230 ПАО Сбербанк

к/с 30101810907020000615

БИК 040702615

ИНН 7707083893 КПП 263443001