

Termini e condizioni di ADVANTOUR per la fornitura di servizi turistici

Il presente documento stabilisce i termini e le condizioni in base ai quali Advantour fornisce servizi turistici a privati.

ARTICOLO 1. TERMINI GENERALI E LORO DEFINIZIONI

I termini utilizzati nel presente documento devono essere interpretati in base alle definizioni riportate di seguito. Se un termine non è definito qui, tale termine e la clausola o le clausole in cui è utilizzato devono essere interpretati letteralmente. I termini e le loro definizioni utilizzati nelle forme singolare e plurale devono essere interpretati in modo equivalente.

- *Accettazione di un'Offerta* – una risposta da parte di un privato a cui è stata indirizzata un'Offerta, che conferma la sua accettazione. Affinché la risposta costituisca un'accettazione formale dell'Offerta, il privato deve rispondere in conformità alle condizioni stabilite nella Sezione 4 del presente documento; in particolare, il privato deve presentare la risposta in forma scritta (che può includere l'e-mail)
- *Richiesta* - una richiesta scritta (anche attraverso l'e-mail, il sito web o altri mezzi di trasmissione di dati via internet) per la fornitura di servizi da parte dell'Operatore.
- *Termini e condizioni di prenotazione* – questo documento, che stabilisce i termini e le condizioni di Advantour per la fornitura di servizi turistici e che è indirizzato a un numero illimitato di privati e pubblicato sul sito web e nell'Ufficio dell'operatore
- *Cliente* un privato che acquista servizi turistici dall'Operatore e paga per la fornitura di tali servizi. Il cliente può agire come turista in prima persona o su autorizzazione di un altro privato.
- *Email* – gli account di posta elettronica dell'Operatore e/o dei suoi dipendenti, inclusi info@advantour.com e tashkent@advantour.com.
- *Offerta* - una proposta che Advantour fa a un privato e che definisce un'offerta specifica di servizi turistici, come un itinerario e delle date per un tour.
- *Ufficio* - la/e sede/i fisica/e dell'Operatore
- *Operatore* - Advantour
- *Dipendente dell'Operatore* - una persona che ha un contratto di lavoro formale con l'Operatore e sta svolgendo il suo lavoro in conformità con tale contratto di lavoro.
- *Parti* - il termine che si riferisce contemporaneamente/congiuntamente a un cliente (un turista) e all'Operatore (o ai dipendenti dell'Operatore).
- *Servizi* - servizi turistici e altri servizi (consulenza, elaborazione di una domanda, ecc.) forniti dall'Operatore.
- *Turista* - un privato che viaggia o intende viaggiare (come turista) attraverso il territorio della Repubblica dell'Uzbekistan o in un altro paese, ordinando, ricevendo e pagando i servizi dell'Operatore.
- *Tour* - un viaggio turistico che si svolge su un determinato itinerario in un periodo di tempo specifico, costituito da un pacchetto di servizi turistici (quali alloggio, pasti, trasporto, attività ricreative, escursioni e altri servizi) forniti dall'Operatore in conformità ai termini e alle condizioni del presente documento.

• *Servizi turistici* - un singolo servizio o un insieme/combinazione di servizi forniti dall'Operatore in conformità con i termini e le condizioni del presente documento, compresi i servizi di alloggio, vitto, trasporto, informazione e pubblicità, nonché altri servizi dell'Operatore volti a soddisfare le esigenze del turista, quali prenotazioni e acquisto/vendita di prodotti:

- biglietti per voli e treni;
- servizi forniti ai turisti nelle strutture ricettive;
- trasferimenti;
- escursioni;
- servizi di guide o traduttori;
- biglietti d'ingresso per attrazioni turistiche, teatri, cinema, ecc..;
- cibo; e
- altri servizi di viaggio come indicato in un'Offerta.

Oltre all'Operatore, i servizi turistici possono essere forniti da terzi, su indicazione dell'Operatore.

• *Voucher turistico (voucher)* - documento che stabilisce il diritto di un turista o di un gruppo di turisti a determinati servizi turistici inclusi in un tour.

- *Sito web* - www.advantour.com
- *Utente del sito web* - un privato che ha visitato il sito web

ARTICOLO 2. CONDIZIONI GENERALI

2.1 I termini e le condizioni dell'Operatore sono regolati dal Codice Civile della Repubblica dell'Uzbekistan, dalla Legge sulla protezione dei diritti dei consumatori, dalla Legge sul turismo e da altri regolamenti della Repubblica dell'Uzbekistan..

2.2 Il presente documento definisce le procedure per la vendita di servizi turistici ai Clienti/Turisti da parte dell'Operatore.

2.3 I termini e le condizioni del presente documento si applicano a tutti i tipi di servizi turistici offerti dall'Operatore.

ARTICOLO 3. OGGETTO DEI PRESENTI TERMINI E CONDIZIONI

3.1. L'Operatore vende servizi turistici e altri servizi (consulenza, elaborazione di una domanda, ecc.), e il Cliente acquista questi servizi, sulla base della Domanda del Cliente, in conformità con i termini e le condizioni del presente documento e con un'Offerta specifica che l'Operatore fa al Cliente attraverso il sito web dell'Operatore, di persona presso l'ufficio dell'Operatore, via e-mail, o utilizzando altri mezzi di trasmissione di dati via Internet.

3.2. L'Operatore garantisce di essere in possesso di tutte le licenze necessarie per svolgere le proprie attività in conformità alle condizioni del contratto.

ARTICOLO 4. OFFERTA E ACCETTAZIONE DI UN'OFFERTA

4.1 I presenti termini e condizioni sono pubblicati sul sito web dell'Operatore e presso la sede dell'Operatore. Possono anche essere inviate tramite qualsiasi altro canale in risposta a una richiesta individuale. Sono irrevocabili durante il periodo di validità, salvo revoca da parte dell'Operatore.

4.2 In caso di revoca, l'Operatore informa il pubblico/potenziali Clienti entro 5 giorni dal momento della revoca, pubblicando una notifica sul sito web dell'Operatore e presso la sede dell'Operatore. Se un Cliente accetta un'Offerta basata su termini e condizioni che non sono più validi, l'Operatore non è tenuto ad adempiere ai propri obblighi in base a tali termini e condizioni precedenti, tranne nei casi specifici stabiliti dall'Operatore nella notifica pubblicata.

4.3 Le condizioni di un'Offerta possono essere modificate esclusivamente dall'Operatore. I messaggi, i commenti o le eventuali aggiunte fatte dal Cliente sull'Offerta, dopo che il Cliente ha accettato l'Offerta e pagato i servizi, non possono essere considerati come modifiche all'Offerta e non cambiano nessuna delle condizioni dell'Offerta.

4.4 L'accordo del Cliente a concludere un contratto basato su termini e condizioni diversi da quelli indicati nel presente documento non costituisce accettazione di un'Offerta. Tale risposta da parte del Cliente sarà considerata come un rifiuto dell'Offerta e dovrà essere presentata una nuova Offerta.

4.5 L'adesione all'Offerta è considerata come una risposta da parte della persona a cui è stata indirizzata l'Offerta, che conferma l'accettazione dell'Offerta. L'accettazione deve essere completa e incondizionata..

4.6 I presenti termini e condizioni entrano in vigore non appena il Cliente intraprende una delle seguenti azioni:

4.6.1. Ordina servizi specifici attraverso il sito web dell'Operatore o presso l'Ufficio dell'Operatore, in conformità con le clausole 5.2 e 5.3 del presente documento.

4.6.2. Invia una Richiesta all'Operatore per la fornitura di servizi turistici, in conformità con le clausole da 5.2 a 5.3 del presente documento.

4.6.3. Approva la versione finale di un tour, in conformità con le clausole 5.2 e 5.3 del presente documento..

4.6.4. Invia una copia del passaporto e degli altri documenti all'Operatore o al suo dipendente, in conformità alle clausole 5.2 e 5.3 del presente documento..

4.6.5. Effettua un deposito o un pagamento in conformità con le clausole da 7.2 a 7.4 del presente documento.

4.6. Nonostante l'entrata in vigore dei presenti termini e condizioni, in conformità con la clausola 4.5 del presente documento, gli obblighi dell'Operatore sorgono soltanto se il Cliente ha presentato una domanda del Cliente adeguatamente compilata o ha pagato i servizi dell'Operatore. Il Cliente accetta incondizionatamente queste condizioni accettando un'Offerta.

ARTICOLO 5. PROCEDURA DI ORDINAZIONE DEI SERVIZI

5.1. I servizi dell'Operatore possono essere ordinati:

5.1.1 Attraverso il sito web dell'Operatore

5.1.2 Presso l'ufficio dell'Operatore, e / o

5.1.3 Scambiando lettere o messaggi attraverso la posta elettronica o altri mezzi di trasmissione di dati via Internet.

5.2. Ordinazione di servizi tramite il sito web

5.2.1 Per effettuare un ordine attraverso il sito web dell'Operatore il Cliente, dopo aver preso visione delle condizioni di viaggio e di altre informazioni, preme l'apposito pulsante sul sito web.

5.2.2 Il Cliente, dopo aver scelto i servizi desiderati, accede alla pagina di compilazione della Domanda del Cliente. Il Cliente deve compilare accuratamente tutti i campi richiesti.

5.2.3 Dopo che la Domanda del Cliente è stata inviata all'Operatore e da questo elaborata, l'Operatore o il

dipendente dell'Operatore contatterà il Cliente per fornire ulteriori informazioni e documenti e/o coordinare i dettagli del tour, come necessario per la fornitura dei servizi turistici..

5.2.4 Le Parti concordano i dettagli del tour via e-mail, telefono, messaggi di testo su Internet o altri canali convenienti per le Parti. L'Operatore ha il diritto di chiedere al Cliente di fornire copie del passaporto del turista e altri documenti, come richiesto per la prenotazione dei servizi..

5.2.5 Dopo aver organizzato tutti i dettagli e aver ricevuto i documenti necessari, l'Operatore o il suo dipendente invierà al Cliente un programma di viaggio definitivo che indica tutti i servizi che l'Operatore deve fornire al Cliente, il costo del viaggio e altre informazioni.

5.2.6 Il Cliente, una volta ricevuto il programma definitivo del tour, è tenuto a inviare la propria approvazione via e-mail entro 7 giorni. In caso contrario, il programma definitivo del tour non sarà considerato approvato e l'Operatore non si assume alcun obbligo, né alcuna responsabilità nei confronti del Cliente, per il mancato rispetto delle condizioni dell'Offerta.

5.2.7 I termini della presente clausola (clausola 5.2) si applicano anche alla procedura di ordinazione di servizi mediante scambio di lettere o messaggi tramite e-mail e altri mezzi di trasmissione di dati su Internet.

5.3. Ordinazione di servizi presso l'ufficio dell'Operatore

5.3.1 I servizi dell'Operatore possono essere ordinati presso l'ufficio dell'Operatore solo con la presenza fisica del Cliente e/o del suo rappresentante autorizzato presso l'ufficio.

5.3.2 Le Parti hanno il diritto di concordare verbalmente tutti i dettagli del tour, dopodiché l'Operatore e il Cliente concordano per iscritto il programma definitivo del tour.

5.4. Dopo l'approvazione del programma definitivo del tour, l'Operatore presenta la fattura al Cliente per il pagamento.

ARTICOLO 6. PROCEDURA PER LA FORNITURA DI SERVIZI

6.1. I servizi sono forniti dall'Operatore in conformità alla Richiesta del Cliente, firmata dall'Operatore (o da un dipendente dell'Operatore) e dal Cliente, o approvata dal Cliente in conformità alla clausola 5.2.6 del presente documento.

6.2. Le modifiche al tour richieste dal Cliente vengono effettuate a discrezione dell'Operatore. Se le modifiche richieste non possono essere apportate, il Cliente (Turista) sarà obbligato a rispettare il tour concordato o a effettuare un nuovo ordine (che potrebbe comportare costi aggiuntivi per il Cliente). In tal caso, il pagamento effettuato per l'ordine originario non è rimborsabile. In tutti i casi, la modifica della Domanda del Cliente su richiesta del Cliente (Turista) può essere effettuata solo con l'accordo dell'Operatore.

6.3. In casi eccezionali, se diventa impossibile per l'Operatore fornire i servizi al Cliente in conformità con la Domanda del Cliente approvata, a causa di ragioni che sono al di fuori del controllo dell'Operatore, allora l'Operatore ha il diritto di cambiare l'ordine di fornitura dei servizi al Cliente, o di sostituire l'alloggio alternativo e altri servizi con altri di categoria uguale o superiore, senza concordare tali cambiamenti con il Cliente (Turista). L'Operatore deve notificare al Cliente (Turista) tali modifiche o sostituzioni entro un termine ragionevole.

6.4. La fornitura dei servizi è provata dalla firma di una fattura da parte delle Parti, dalla fornitura dei servizi da parte dell'Operatore secondo le modalità concordate o dall'emissione del Voucher turistico da parte dell'Operatore.

ARTICOLO 7. PROCEDURA DI PAGAMENTO

7.1. Viene effettuato il pagamento dei servizi dell'Operatore:

7.1.1 da parte di cittadini della Repubblica dell'Uzbekistan: nella valuta nazionale della Repubblica dell'Uzbekistan, i soums uzbeki (UZS), trasferendo il pagamento dei servizi sul conto bancario dell'Operatore (pagamento senza contanti), effettuando un pagamento in contanti presso l'ufficio contabile dell'Operatore, o effettuando un pagamento con la carta di debito o di credito del Cliente.

7.1.2 da parte di non cittadini della Repubblica dell'Uzbekistan: in valuta estera (dollari USA (USD)) o soums uzbeki (UZS), trasferendo il pagamento dei servizi sul conto bancario dell'Operatore, effettuando il pagamento con una carta di debito o di credito internazionale, o effettuando il pagamento in contanti presso l'ufficio contabile dell'Operatore.

7.2. Il Cliente, dopo l'invio della Richiesta del Cliente, è tenuto a versare un deposito pari al 20% del prezzo del tour, ma non inferiore alla somma di 300 dollari USA, non meno di 45 giorni prima della data di inizio della fornitura dei servizi, ai sensi dell'articolo 311 del Codice civile della Repubblica dell'Uzbekistan. Il deposito sarà detratto dal prezzo totale di tutti i servizi.

7.3. In caso di rifiuto da parte del Cliente dei servizi dell'Operatore, una volta concordato l'itinerario e pagato il deposito, l'Operatore non restituirà il deposito al Cliente. L'Operatore si riserva il diritto di riconsiderare questa clausola se il Cliente lo richiede per iscritto; in ogni caso, la somma delle spese già sostenute dall'Operatore sarà detratta dal pagamento del deposito. Se la somma delle spese già sostenute dall'Operatore è superiore al pagamento del deposito, il Cliente è tenuto a risarcire l'Operatore per tali spese entro 3 giorni dal momento del rifiuto.

7.4. Il costo totale dei servizi deve essere pagato in anticipo: dopo aver dedotto l'acconto dal totale, il Cliente deve pagare il saldo non meno di 45 giorni prima della data di inizio della fornitura dei servizi..

ARTICOLO 8. DIRITTI E OBBLIGHI DELLE PARTI

8.1. L'Operatore ha il diritto di::

8.1.1 richiedere al Cliente di adempiere correttamente ai suoi obblighi contrattuali;

8.1.2 non iniziare a fornire i servizi in caso di mancato pagamento da parte del Cliente o di mancata fornitura dei documenti necessari o di altre informazioni in modo tempestivo;

8.1.3 in casi eccezionali, se l'Operatore intendeva fornire determinati servizi di alloggio, trasporto o altro tramite fornitori terzi, ma questi ultimi non sono più in grado di fornire tali servizi, l'Operatore ha il diritto di modificare il programma del tour senza l'approvazione del Cliente. Tuttavia, l'Operatore deve informare il Cliente di tali modifiche entro un termine ragionevole.

8.2. L'Operatore è tenuto ad adempiere ai propri obblighi in modo corretto e tempestivo..

8.3. Il Cliente ha il diritto di:

8.3.1 richiedere all'Operatore di adempiere correttamente ai propri obblighi contrattuali;

8.3.2 modificare il programma del tour durante il processo di negoziazione con l'Operatore e/o con i dipendenti dell'Operatore (cioè prima che il Cliente abbia accettato l'Offerta e versato l'acconto);

8.3.3 annullare il tour, in conformità alle clausole 7.3, 9.1 e 9.2 del presente documento.

8.4. Il Cliente è tenuto a:

8.4.1 adempiere ai propri obblighi in modo corretto e tempestivo;

- 8.4.2 pagare tutti i servizi, in conformità con le condizioni stabilite nel presente documento
- 8.4.3 rispettare i requisiti legali locali per il soggiorno nel paese o nei paesi in cui si svolge il tour;
- 8.4.4 si assumono autonomamente la responsabilità di eventuali danni causati dal Cliente (Turista) durante il tour, nonché di eventuali violazioni dei requisiti legali per il soggiorno nel paese o nei paesi del tour.
Se il Cliente e il Turista sono persone diverse, essi saranno responsabili in modo solidale e congiunto;
- 8.4.5 fornire tutte le informazioni e i documenti necessari per la fornitura dei servizi e assumersi la responsabilità della loro pertinenza e accuratezza;
- 8.4.6 comunicare tempestivamente all'Operatore o al suo collaboratore eventuali modifiche o errori nei documenti presentati;
- 8.4.7 assicurarsi che il Turista disponga di un'assicurazione di viaggio completa per l'intero periodo del tour;
- 8.4.8 familiarizzare con le informazioni fornite dall'Operatore sulle condizioni di viaggio e sulle norme di sicurezza, e osservare tali condizioni e regole;
- 8.4.9 Le Parti possono avere altri diritti e assumersi altre responsabilità in conformità alla legislazione vigente della Repubblica dell'Uzbekistan.

ARTICOLO 9. POLITICA DI CANCELLAZIONE

9.1. Nel caso in cui il Cliente richieda la cancellazione del tour, l'Operatore ha il diritto di applicare a seguito di sanzioni:

- 9.1.1 in caso di cancellazione del tour 30 o più giorni prima dell'inizio: nell'importo della caparra pagamento;
- 9.1.2 in caso di cancellazione del tour da 15 a 29 giorni prima dell'inizio: per un importo pari al 30% del totale costo del tour, o nell'importo del pagamento del deposito, a seconda di quale sia il più grande;
- 9.1.3 in caso di cancellazione del tour da 7 a 14 giorni prima dell'inizio: per un importo pari al 50% del totale costo del tour, o nell'importo del pagamento del deposito, a seconda di quale sia il più grande;
- 9.1.4 in caso di cancellazione del tour 6 o meno giorni prima dell'inizio: nella quantità di 80% del costo totale del tour, o nell'importo del pagamento del deposito, a seconda di quale sia il più grande;
- 9.1.5 in caso di cancellazione di biglietti per voli, treni o autobus che l'Operatore ha già pagato: l'importo del loro costo totale.

9.2. Qualsiasi richiesta di cancellazione di un tour, indipendentemente dal momento in cui viene effettuata la cancellazione, deve essere fatta per iscritto (l'e-mail è accettabile) e inviata dal Cliente all'Operatore o al dipendente dell'Operatore.

ARTICLE 10. RESPONSIBILITIES OF THE PARTIES

10.1. Le Parti si assumono le responsabilità stabilite nella legislazione vigente della Repubblica dell'Uzbekistan, se non diversamente stabilito da questi termini e condizioni.

10.2. L'Operatore non è responsabile per:

- 10.2.1 attrezzature e disposizione delle camere, servizi di telecomunicazione, azioni del personale, ristorazione e altri servizi di alloggio e altre strutture visitate dal Cliente durante il tour;
- 10.2.2 ritardi e / o cancellazioni di viaggi aerei, ferroviari e in autobus, azioni dell'equipaggio e di altri passeggeri, dipendenti aeroportuali, stazioni ferroviarie e degli autobus, disposizione delle attrezzature e dei pasti a bordo degli aerei o azioni dei servizi doganali e di frontiera del rispettivo paese;

10.2.3 ritardi e / o cancellazioni di viaggi di trasporto terrestre per motivi al di fuori del controllo dell'Operatore, malfunzionamenti tecnici del veicolo o sostituzione del veicolo per motivi giustificati;

10.2.4 azioni di ambasciate o consolati nella fornitura di visti, nella riscossione delle tasse consolari e nelle modifiche dei requisiti per i documenti forniti, ecc.;

10.2.5 cambiamenti nel programma del tour per motivi al di fuori del controllo dell'Operatore;

10.2.6 cambiamenti nel programma di escursioni, inaccessibilità di alcune attrazioni turistiche a causa delle azioni degli enti statali e della sostituzione di guide, ecc.;

10.2.7 incidenti (lesioni, intossicazioni alimentari o altre malattie, perdita di oggetti personali e documenti, ecc.) il Cliente / Turista è interessato durante il tour-anche se, in caso di tali incidenti, l'Operatore fornirà tutta l'assistenza necessaria nell'ambito della sua competenza e autorità;

10.2.8 eventuali danni causati dal Cliente / Turista a terzi, o da terzi al Cliente / Turista;

10.2.9 la sicurezza del bagaglio del Cliente (sia in relazione a perdite o danni), oggetti di valore e documenti durante l'intero periodo di fornitura di servizi turistici.

10.3. Il Cliente / Turista è pienamente responsabile per eventuali danni da lui causati autonomamente.

10.4. Se i pagamenti del Cliente per i servizi dell'Operatore sono scaduti, il Cliente deve pagare una penale pari allo 0,5% del valore dei pagamenti scaduti per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo del 50% del valore dei pagamenti scaduti.

ARTICOLO 11. DISPOSIZIONI FINALI

11.1. L'Operatore ha il diritto di cedere o altrimenti trasferire i suoi diritti e obblighi contrattuali derivanti dai contratti conclusi con il Cliente e qualsiasi terza parte..

11.2. In caso di domande o reclami da parte del Cliente, deve contattare l'Operatore inviando un messaggio via e-mail (o con altri mezzi che consentano all'Operatore e al Cliente di confermare che il Cliente ha inviato il messaggio e che l'Operatore lo ha ricevuto). Le parti cercheranno di risolvere tutte le controversie tra loro attraverso la negoziazione. Se una controversia non viene risolta attraverso la procedura standard di reclamo, sarà deferita al sistema giudiziario, in conformità con la legislazione vigente della Repubblica dell'Uzbekistan.

11.3. Il riconoscimento da parte del tribunale dell'invalidità di qualsiasi disposizione di questi termini e condizioni non comporta l'invalidità delle restanti disposizioni.

11.4. Questi termini e condizioni possono essere modificati dall'Operatore. Tali modifiche saranno efficaci per le Parti, a condizione che siano pubblicate sul sito Web dell'Operatore e pubblicate presso l'ufficio dell'Operatore.

11.5. L'Operatore si riserva il diritto di eseguire lavori di manutenzione tecnica sul sito Web volti a migliorare, modernizzare o modificare l'interfaccia del sito Web; introdurre nuove o rimuovere funzioni esistenti; nonché altri lavori, a sua discrezione. Durante il periodo di lavori di manutenzione tecnica il sito web non sarà a disposizione del Cliente per l'ordinazione dei servizi. Questa condizione non pregiudica l'adempimento degli obblighi dell'Operatore per i servizi che sono già stati pagati.

11.6. Questi termini e condizioni si applicano a un Cliente dalla data della loro entrata in vigore in conformità con la clausola 4.5 di questo documento, fino a quando l'Operatore completa la fornitura di servizi al Cliente.