

Публичная оферта
«Правила и порядок предоставления услуг, принятые в управляющей
компании маркой Sport-Tours и в ее уполномоченных агентствах»
(далее «Правила»)

I. Общие положения

1. Перед приобретением туристических услуг в Управляющей компании торговой маркой Sport-Tours (официальный сайт www.sport-tours.ru) или в ее уполномоченных агентствах (далее «Компания») каждый клиент, турагент и его клиенты или другие юридические и физические лица, выразившие готовность воспользоваться или уже пользующиеся услугами Компании по вопросу купли-продажи ее Туров/ Тура или отдельных услуг (далее «Клиент», а вместе с Компанией – «Стороны»), обязан ознакомиться с настоящими Правилами.

2. Настоящие Правила регулируют все взаимоотношения между Компанией и Клиентом, за исключением некоторых случаев, предусмотренных настоящими Правилами; регулируют порядок предоставления Компанией услуг Клиенту и обоюдные обязательства Сторон, вытекающие из предоставления услуг Клиенту, независимо от их содержания.

3. Настоящие Правила приняты приказом по Компании и опубликованы в сети Интернет на сайте Компании по адресу www.sport-tours.ru/pravila.pdf. Правила вступают в силу с момента опубликования и распространяются только на услуги, запрошенные Клиентом и оказанные Компанией уже после опубликования текста Правил.

4. Содержание Правил может быть изменено или дополнено Компанией без предварительного уведомления, поэтому во избежание разногласий в интересах Клиента обменяться с Компанией подписанными Правилами или соответствующими договорами (Договор на туристическое или корпоративное обслуживание, Договор поручения, Агентский или иной договор).

5. Принятие и согласие с настоящими Правилами (акцепт оферты) может быть осуществлено Клиентом следующим способом, после чего акцепт считается совершенным:

5.1. в виде явного согласия принять предложение Компании на предложенных ей условиях, направленного в адрес Компании по электронной почте, факсу или телефону (с последующим направлением письменной заявки или выставлением счета Компанией);

5.2. в виде запроса с просьбой оказать услуги или сделать предложение об оказании услуг, который должен быть направлен по электронной почте или в виде письменной заявки в адрес Компании;

5.3. полная или частичная оплата услуг Компании согласно выставленного ей счета также является принятием и согласием с настоящими Правилами.

6. Настоящая оферта является не единственным документом, в соответствии с которым могут регулироваться отношения между Сторонами. В случае если между Сторонами существует Договор на туристическое или корпоративное обслуживание или иная форма договора отношения между Сторонами по поводу выполнения услуг, предусмотренных таким договором, регулируются именно договором и в следующем порядке:

6.1. Заключенный договор автоматически отменяет положения настоящих Правил в отношении услуг или положений, предусмотренных договором. В случае если условия договора входят в противоречие с положениями Правил, применяются соответствующие положения договора, а все другие положения Правил остаются в силе;

6.2. Отношения между Сторонами, не предусмотренные заключенным между ними договором, регулируются в соответствии с настоящими Правилами.

II. Порядок предоставления услуг

1. Компания предоставляет Клиенту профессиональные консультационные, туристические и организационные услуги, услуги по бронированию авиа- и ж/д билетов, по бронированию мест в отелях, приобретению входных билетов на спортивно-зрелищные мероприятия по всему миру на основании устных или письменных запросов Клиента. Устный запрос Клиента должен быть

продублирован письменно по электронной почте на общий корпоративный адрес электронной почты, указанный в настоящих Правилах, либо на адрес сотрудника Компании на домене www.sport-tours.ru, с кем осуществляется прямой контакт в ходе оказания услуги и до ее получения.

2. Подтверждением готовности Компании оказать конкретные услуги Клиенту является письменное предложение Клиенту, содержащее конкретный перечень услуг, их количество, стоимость, сроки и другие существенные детали, направленное Клиенту по факсу, электронной почте или с курьером.

3. Окончательное согласие Клиента с предложением Компании выражается в полной или частичной оплате стоимости услуг Компании в соответствии со счетом и/или приложением-спецификацией, предоставленным Компанией (или в предоставлении гарантии такой оплаты, оформленной в установленном порядке в письменной форме). Счета-спецификации Компании оформляются на каждый конкретный заказ Клиента и являются неотъемлемыми приложениями к Правилам и заключенным договорам на выполнение каждой конкретной заявки Клиента (далее Спецификация).

4. Описание и конечные (подтвержденные) цены услуг, включая вознаграждение Компании, услуги субагентов по приобретению и доставке заказанных услуг, и другим возможным дополнительным услугам, указываются в Спецификации.

5. Агентское вознаграждение Компании составляет не менее 500 рублей за заказ.

III. Права и обязанности Сторон

1. При выполнении заявки Клиента Компания обязана:

1.1. Принять заявку Клиента в письменной форме и известить Клиента о возможности выполнения полученной заявки в срок до 48 часов, если не будут оговорены иные сроки ответа на заявку.

1.2. Информировать Клиента обо всех условиях выполнения заявки, сроках оплаты, сроках доставки входных билетов, об условиях возможной аннуляции заявки, особенно в тех случаях, когда эти условия отличны от указанных в Правилах, заключенном договоре или Спецификации.

1.3. После согласования всех условий заказа с Клиентом, предоставить последнему Спецификацию с описанием всех заказываемых услуг, являющуюся неотъемлемым приложением к настоящим Правилам или заключенному договору.

1.4. После получения от Клиента оплаты в соответствии с условиями Спецификации и сопроводительных счетов, произвести взаиморасчеты с поставщиками/субагентами в соответствии с выдвинутыми ими условиями.

1.5. В силу специфики бронирования входных билетов (основным условием бронирования входных билетов является их полная предварительная оплата поставщикам/субагентам) незамедлительно информировать Клиента в том случае, если ситуация с наличием или стоимостью входных билетов изменилась с момента выставления Спецификации и произведения оплаты Клиентом.

1.6. В случае изменения условий предоставления входных билетов, возникших по причинам, описанным в п.1.5. Правил, найти альтернативный вариант и предложить его Клиенту в двухдневный срок с момента получения информации о невозможности выполнения условий, первоначально описанных в Спецификации.

1.7. Доставить входные билеты в Россию для выдачи Клиенту или доставить Клиенту согласно его поручению по указанному адресу в максимально короткие сроки и не позднее начала проведения мероприятия, являющегося предметом договора.

1.7.1. В случаях, если выдача билетов осуществляется в стране проведения мероприятия, Клиенту выдается письменное подтверждение для получения билетов. При поручении на доставку билетов в отель, билеты доставляются на стойку регистрации отеля на имя постояльца, указанные Клиентом, или выдаются при личной встрече по предъявлении удостоверения личности или подтверждения.

1.8. В случае невозможности предоставления входных билетов Клиенту на мероприятие согласно Спецификации с информированием об этом Клиента менее чем за 48 часов до времени начала мероприятия, кроме случаев, описанных в п. 2.4 настоящего параграфа, произвести Клиенту полный возврат стоимости не предоставленных по вине Компании или его поставщиков/субагентов входных билетов и услуг, включая компенсацию за не предоставленные услуги, согласно Закону РФ «О защите прав потребителей».

2. При выполнении заявки Клиента Компания имеет право:

2.1. Отказать Клиенту в выполнении какой-либо его заявки при нарушении Клиентом своих обязательств, описанных настоящими Правилами и Спецификацией.

2.2. При наличии объективных обстоятельств, в целях выполнения заявки Клиента увеличить стоимость доставки входных билетов Клиенту, либо изменить сроки и/или адрес доставки билетов, согласовав это с Клиентом.

2.3. Произвести возврат суммы полученных от Клиента средств за исключением уже безвозвратно понесенных расходов в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, включая природные катаклизмы, запрещающие решения властей страны проведения мероприятия, народные волнения, забастовки и т.п., а также по причине не зависящих от воли Компании или ее субагентов обстоятельств, как-то: отмена спортивного мероприятия по причине плохой погоды, массовых нарушений правопорядка, дисквалификации одного из участников матча, угроз теракта или иной причине, перенос мероприятия на другие даты.

2.4. В исключительных случаях, когда по вине поставщиков/субагентов или третьих лиц возникает опасность не предоставления входных билетов, своевременно заказанных и оплаченных Клиентом, предоставить входные билеты более высокой категории с частичным взиманием дополнительной платы или без него, либо предоставить билеты более низкой категории с произведением полного возврата разницы в официальной стоимости билета между заказанной категорией и фактически предоставленной, а также штрафа из суммы вознаграждения Компании по выполнению данной заявки, что будет являться выполнением Компанией своих обязательств. Клиент заранее проинформирован о такой возможности и еще перед оплатой заказанных услуг Компании он пришел к выводу, что тем самым ему не будет причинено душевных, моральных и нравственных страданий.

3. При обращении к услугам Компании Клиент обязан:

3.1. Выслать заявку в адрес Компании в письменной форме, даже если предварительный заказ на проверку возможности выполнения заявки был принят Компанией в устной форме в целях ускорения выполнения заявки Клиента.

3.2. Произвести своевременную оплату заказанных услуг, включая агентское вознаграждение Компании, согласно Спецификации и сопроводительных счетов, выставленных Компанией.

3.3. В течение суток с момента направления Компанией соответствующего требования предоставить Компании информацию, включая: Ф.И.О., дату рождения, адрес, номер паспорта каждого пользователя билета (копию готовой визы или другие док-ты). Клиент осведомлен и согласен с тем, что в целях обеспечения безопасности данная информация о нем и других лицах, в интересах которых приобретаются билеты, будет доступна для компетентных властей и/или организатора мероприятия. Использование билетов в любых рекламных целях и акциях, в том числе, в играх, лотереях, розыгрышах призов и т.п. по умолчанию запрещено организаторами соревнований. Лицам, получившим билеты в результате указанных акций, может быть отказано в доступе на мероприятие.

3.4. Информировать Компанию о любых изменениях в заказе для наилучшего исполнения последней своих обязательств по настоящему договору.

3.5. Предоставить Компании детальную информацию о координатах доставки входных билетов. Если входные билеты будут доставляться Клиенту по указанному им адресу в городе проведения мероприятия, а не забираться им из офиса Компании или его поставщиков/субагентов, Клиент обязан не позднее оплаты заказа известить Компанию о методе доставки билетов с предоставлением координат доставки в кратчайшие сроки, но не позднее, чем за 7 (семь) дней до даты проведения мероприятия. Клиент обязан согласовать с Компанией адрес доставки билетов сразу после того, как Компания проинформирует Клиента, что он, его поставщик или субагенты имеют в физическом наличии заказанные билеты. Крайний срок предоставления такой информации Клиентом не позднее, чем за 24 часа до времени начала мероприятия.

3.5.1. Стоимость доставки определяется в каждом конкретном случае и отражается в Спецификации. Если Клиент самостоятельно забирает билеты из расположения поставщиков/субагентов Компании, оплата за доставку билетов не взимается или возвращается Клиенту, если она была сделана ранее.

3.6. Проверить существенные характеристики, включая место и время проведения мероприятия, качество, внешний вид и категорию билетов в момент их получения. При обнаружении повреждения поверхности, структуры билета, его целостности Клиент должен немедленно предоставить представителю Компании соответствующее письменное заявление, на основании которого Стороны подписывают Акт. При отсутствии такого Акта билеты считаются полученными Клиентом в надлежащем качестве, с надлежащими характеристиками и являются действительными, подлинными.

3.7. Незамедлительно информировать Компанию обо всех ставших ему известных нарушениях и сбоях в работе Компании или ее поставщиков/субагентов, проблемах возникших с полученными от Компании билетами.

3.8. В случае нарушения Компанией или его поставщиками/субагентами взятых на себя обязательств в двухнедельный срок после даты проведения мероприятия предоставить в центральный офис Компании обоснованную документально претензию в письменной форме. В случае если любые нарушения по выполнению условий настоящего договора обнаружены Клиентом до начала проведения мероприятия, он обязан известить об этом Компанию и, в случае невозможности устранения такого нарушения, на месте составить письменную претензию по факту имевшего место нарушения.

3.9. Информировать Компанию о своих заявках на спортивные и культурно-зрелищные мероприятия

4. При обращении к услугам Компании Клиент имеет право:

4.1. В случае отказа не по вине Компании от входных билетов, ранее оплаченных через Компанию, попытаться повторно реализовать входные билеты самостоятельно или через Компанию. В таком случае Компания может принять такой заказ на условиях дополнительного вознаграждения за помощь в реализации, но не может гарантировать реализацию таких входных билетов.

4.2. Отказать в осуществлении частичной или полной доплаты за входные билеты более высокой категории, чем это было оговорено Спецификацией, даже в тех случаях, когда по вине Компании или его поставщиков/субагентов или третьих лиц сам факт предоставления входных билетов, своевременно заказанных и оплаченных Клиентом, оказывается под угрозой срыва.

4.3. Потребовать полного возмещения оплаченных Компанией денежных средств и дополнительной компенсации за не предоставленные услуги согласно Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае не предоставления Компанией входных билетов на заказанное мероприятие.

4.4. Самостоятельно приобрести входные билеты в случае опасений о невыполнении Компанией сроков доставки билетов, однако оплаченная Клиентом Компанией стоимость входных билетов и услуг по их приобретению не будет возвращена последнему, если Компания предоставит доказательства того, что билеты могли быть доставлены Клиенту в месте проведения мероприятия не позднее, чем за два часа до времени начала мероприятия, а также приложит в качестве доказательства неиспользованные входные билеты, послужившие объектом спора.

IV. Условия аннуляции и отказа от приобретенных услуг

1.1. Детали каждой конкретной аннуляции входных билетов и возможности произведения какого-либо возврата уточняются в каждом конкретном случае, но в случае аннуляции заказанных и уже оплаченных услуг по любой причине штраф по умолчанию составляет 100% от стоимости аннулируемых Клиентом услуг независимо от сроков аннуляции до даты начала мероприятия.

1.2. В случае отказа Клиента от уже оплаченных услуг и входных билетов возможна постановка оплаченных услуг на вторичную реализацию. Об условиях и ценах повторной реализации стороны договариваются в каждом отдельном случае дополнительно. В таких случаях Компания может принять такой заказ на условиях дополнительной комиссии, но не может гарантировать реализацию этих входных билетов.

1.3. Существует два варианта повторной реализации билетов: Клиент называет минимальную стоимость, по которой он готов повторно реализовать уже оплаченные билеты. В таком случае, если билет не может быть продан по запрашиваемой цене, Компания возвращает его Клиенту после всех попыток продажи и, возможно, уже после проведения мероприятия. Второй вариант повторной реализации возможен, когда Клиент предоставляет Компании свой билет для свободной реализации по свободной цене. Конечная стоимость продажи зависит от рыночной ситуации, и может быть как выше, так и ниже ожидаемой Клиентом компенсации. В данном случае возвращенный входной билет или любая денежная компенсация за него, есть выполнение Компанией своих обязательств по повторной реализации билетов.

1.4. Частичный возврат суммы оплаченных Клиентом средств, за исключением уже понесенных Компанией операционных расходов или, по-другому, стоимости бронирования, производится также в следующих случаях: возникновение обстоятельств непреодолимой силы, включая природные катаклизмы, пожар на месте проведения предстоящего мероприятия, запрещающие решения властей страны проведения мероприятия, народные волнения, забастовки и т.п., а также по причине не зависящих от воли Компании или его субагентов обстоятельств, как-то: отмена спортивного мероприятия по причине плохой погоды, массовых нарушений правопорядка, дисквалификации одного из участников матча, перенос мероприятия на другие даты и иное.

1.5. Все заявления о частичной или полной аннуляции заказов должны быть сделаны в письменной форме с подтверждением о получении такого заявления со стороны Компании.

V. Особые условия и ответственность сторон

1.1. Компания является независимой частной компанией, занятой наряду с предоставлением туристических услуг, в поиске и продаже входных билетов на спортивные культурно-зрелищные мероприятия, и как и другие ассоциированные с ней компании, Компания не является официальными кассами продажи билетов или официальными распространителями билетов российских и других спортивных федераций, оргкомитетов, стадионов, концертных залов, выставочных центров, если это не указано отдельно в предложениях Компании. Поэтому стоимость билетов отличается от официальной (номинальной стоимости), так как включает стоимость услуг по поиску, приобретению и доставке входных билетов Компании и ее поставщиков/субагентов.

1.2. Цены на входные билеты и ситуация с их наличием могут изменяться в любое время. Цены на входные билеты на наиболее популярные мероприятия зачастую могут быть намного выше официальной стоимости билетов, что зависит от сложности приобретения билетов (дефицит) и их закупочной стоимости, определяемой рыночными ценами страны проведения данного мероприятия или спросом на мировом рынке.

1.3. Обязательства по предоставлению входных билетов по объявленной стоимости закрепляются только после оформления заказа и его 100%-ной оплаты.

1.4. Доставка входных билетов осуществляется самостоятельным забором билетов из офиса Компании или из расположения его поставщиков/субагентов за рубежом, экспресс почтой, курьерской доставкой, руководителем группы, если организация тура на мероприятие также предоставляется силами Компании. Доставка гарантирована по указанному покупателем адресу не позднее дня проведения мероприятия, если не были оговорены особые условия, тем не менее, все усилия будут предприняты для доставки билетов в максимально короткие сроки.

1.5. Компания предоставляет Клиенту билеты и несет ответственность исключительно за действительность предоставленных билетов на момент передачи Клиенту. Все существенные характеристики билетов, включая наименование, число и время начала мероприятия, на которые предоставляются билеты, количество и категория билетов, отражаются в Спецификации. Конкретный ряд, место, а также расположение мест более двух рядом не гарантируются и не являются частью сделки.

1.6. С момента получения Клиентом билета на мероприятие он несет самостоятельную ответственность за его сохранность и подлинность, за утерю действительности билета, связанную с утратой, повреждением любым образом в том числе, разрывом, изломом, повреждением огнем, любыми предметами, жидкостями и веществами, нанесением дополнительной информации, подчистками, исправлениями, отделением отрывного (контрольного) купона и т.д.

1.7. Возврат денег за утерянный, поврежденный билет, и неиспользованные по нему частично или полностью услуги Клиенту не производится. Клиент несет ответственность, вплоть до уголовной, за соблюдение установленных организаторами мероприятий правил и требований, включая недопустимость вызывающего агрессивного присутствия в форме своей команды в фанатском секторе команды-соперника, соблюдение общепринятых норм поведения, включая трезвый внешний вид, неагрессивное и антирасистское поведение, соответствующее общепринятым нормам морали.

1.8. Компания и другие, ассоциированные с ней, организации не несут ответственность за предоставление собственно услуг, право на которые дает билет, за отмену или перенос мероприятия по любым причинам, за отказ организаторов мероприятий в допуске Клиента на мероприятия по предъявленному билету, равно как и за любые другие действия организаторов мероприятий; за любые задержки в доставке билетов в связи с неблагоприятными погодными условиями или обстоятельствами непреодолимой силы, за утерю или кражу билетов не по вине Компании и его субагентов.

1.9. В рамках осуществления деятельности по предоставлению входных билетов на крупнейшие спортивные мероприятия Правила имеют преимущественное право перед другими возможными соглашениями, заключенными между Сторонами.

1.10. Все споры и разногласия между Сторонами разрешаются в ходе дружеских переговоров. Если стороны не придут к компромиссу, разногласия должны быть урегулированы через суд РФ в г. Москва по месту нахождения ответчика, в установленном законом порядке.

VI. Компания

1. Компания – специализированная торговая марка, работающая на российском рынке с 1999 года, находящаяся в юридическом управлении полноправного юридического лица, зарегистрированного в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Управляющая компания торговой маркой Sport-Tours

ООО «Ивентикс Групп»

ИНН 7723741187
КПП 772301001
ОГРН 1097746793066 от 10.12.2009

Юридический/ почтовый адрес:
109382, г. Москва, ул. Краснодонская, 20 оф. IV

Операционные офисы:
119017, Москва, ул. Пятницкая, 28 стр. 1
(по согласованию с менеджером)

Тел/факс: +7(495) 960-2826 (многоканальный)
Корпоративный e-mail: sport@sport-tours.ru
Официальный сайт в Интернет: www.sport-tours.ru

Официальный логотип Компании:



Официальный слоган:
Путешествуем с Целью!
англ: *Travel with a Goal!*

*Настоящие Правила опубликованы 04 декабря 2007 года.
Последняя правка настоящих Правил осуществлена 27 декабря 2019 года.*