

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

г. Санкт-Петербург
распространяет свое действие с 01 января 2017 г.

Данный документ является официальным предложением ООО «Денима» (далее по тексту – «Турагент») заключить приведенный ниже договор на указанных условиях. Договор и приложения, являющиеся его неотъемлемой частью, размещены в сети Интернет, в обязательном порядке предоставляются Заказчику для ознакомления при бронировании и (или) направляются Заказчику посредством электронной и иных форм связи. В соответствии со статьей 435 ГК РФ данный документ является офертой.

Договор заключается путем акцепта откликнувшимся на оферту лицом (далее по тексту – «Заказчик») оферты Турагента. Письменная форма договора считается соблюденной в силу ст. 434 ГК РФ.

Полным и безоговорочным акцептом оферты является осуществление Заказчиком действий по выполнению указанных в оферте условий договора, в том числе совершение полной или частичной оплаты по договору. Оферта может быть отозвана Турагентом в любой момент до ее принятия.

Договор реализации туристского продукта

г. Санкт-Петербург

Общество с ограниченной ответственностью ООО «Денима» в лице Генерального директора Кульга Иманы Абдельвахабовны, действующего на основании Устава, далее именуемое «Турагент», с одной стороны, и в дальнейшем именуемый «Заказчик», с другой стороны, вместе именуемые Стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

Понятия и определения

туристский продукт - комплекс услуг по страхованию, перевозке и размещению (а также, по согласованию сторон, услуг экскурсионного обслуживания и/или других услуг), оказываемых за общую цену по договору о реализации туристского продукта;

перевозка - доставка заказчика туристского продукта и/или туриста из пункта отправления в пункт назначения железнодорожным и/или авиационным /или автомобильным и/или иным видом транспорта.

заказчик туристского продукта - турист или иное лицо (как физическое лицо, так и юридическое лицо или индивидуальный предприниматель), заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста, на условиях настоящей оферты.

турист - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.

туроператор - юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта.

формирование туристского продукта - деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие).

перевозчик - юридическое лицо, принявшее на себя по договору перевозки железнодорожным/авиационным/автомобильным и/или иным видом транспорта обязанность доставить заказчика туристского продукта и/или туриста из пункта отправления в пункт назначения;

турагент - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющее(-ий) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта от своего имени, но за счет и по поручению Туроператора;

страховщик - страховая организация, созданная в соответствии с законодательством Российской Федерации для осуществления деятельности по страхованию, получившая лицензию на осуществление соответствующего вида страховой деятельности, осуществляющая страхование туриста, приобретающего туристский продукт.

бронирование туристского продукта - процесс, при котором турагент подает туроператору (напрямую или через третьих лиц) заявку на бронирование, содержащую всю информацию о выбранном заказчиком туристском продукте.

подтверждение бронирования туристского продукта - процесс недвусмысленного доведения туроператором до сведения турагента своего согласия оказать услуги, входящие в забронированный туристский продукт, при условии полной оплаты туристского продукта заказчиком.

трансфер - услуга по перевозке туриста от места его прибытия в страну (место временного пребывания) до места его размещения и обратно, или услуга по перевозке туриста между несколькими средствами размещения.

место размещения - любой объект, предназначенный для временного проживания туристов (гостиница, турбаза, площадка для кемпинга и другие).

акцент Оферты - полное и безоговорочное принятие условий настоящей Оферты путем указания персональных данных Заказчика, включающее в себя также согласие на обработку персональных данных Заказчика и Туриста (-ов).

Договор реализации туристского продукта (далее по тексту - Договор) - настоящая публичная Оферта между Заказчиком и Исполнителем.

Типы размещения:

SNGL (single) - одноместный номер.

DBL (double) - двухместный номер с одной большой двуспальной кроватью.

TWIN (twin) - двухместный номер с двумя отдельными кроватями.

TRPL (triple) - трехместный номер.

EXB (extra bed) - дополнительная кровать.

ADL (adult) - взрослый.

INF (Infant) - ребенок 0-1,99 лет.

CHD (child) - ребенок с 2 до 11,99 лет (в ряде отелей до 15-18 лет).

Типы питания:

RO (Room Only) - без питания.

BO (Bed Only) - без питания.

BB (bed & breakfast) - завтраки, включая напитки: чай, кофе, соки (как правило, не свежевыжатые).

HB (half board) - полупансион (как правило, в обед или ужин напитки не входят), завтрак + обед или завтрак + ужин.

FB (full board) - полный пансион (как правило, в обед или ужин напитки не входят), завтрак + обед + ужин.

FB+ - расширенный полный пансион с напитками: чай, кофе, соки (как правило, не свежевыжатые) во время еды.

ALL (all inclusive) - питание в течение дня, включая напитки (как правило, в том числе спиртные местного производства) в неограниченном количестве.

Soft All - питание в течение дня, включая напитки (не спиртные) в неограниченном количестве.

A LA CARTE - меню, в котором каждое блюдо указано со своей отдельной ценой.

MENU (питание по меню) - ограниченное число блюд из меню, как правило, на ужине.

1. Предмет договора

1.1. В соответствии с настоящим Договором Турагент по заданию Заказчика обязуется оказать услуги по бронированию и оплате туристского продукта в порядке и в сроки, установленные Договором, а Заказчик обязуется оплатить эти услуги. Везде, где по тексту Договора указан Заказчик, имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует Заказчик, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние (далее - Туристы). Задание Заказчика и требования Заказчика к туристскому продукту (далее - тур) Заказчик выражает путем выбора туров предложенных с почты denima-tour@mail.ru или выборки при помощи сайта <https://qui-quo.ru/>. Все отобранные Заказчиком параметры тура отражены в Заявке на бронирование туристского продукта (далее - Заявка), являющейся Приложением № 1 к настоящему Договору.

1.2. Заказчик передает Турагенту денежные средства, предоставляет сведения и документы, необходимые для оказания услуг.

1.3. Услуги, входящие в тур, оказываются Туроператором (полные сведения о Туроператоре содержатся в Приложении №2 к настоящему Договору) непосредственно или с привлечением третьих лиц. Туроператор является лицом (исполнителем), обеспечивающим Заказчику во время путешествия оказание услуг, входящих в тур, и несет перед Заказчиком ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Заказчику услуг, входящих в тур, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

1.4. В комплекс туристских услуг, составляющих тур, могут входить следующие услуги, включая, но не ограничиваясь:

- А) Бронирование авиа (ж/д) билета по маршруту;
- Б) Бронирование проживания и питания в отеле;
- В) Трансфер;
- Г) Экскурсионная программа;
- Д) Встреча и проводы Заказчика в стране пребывания с русскоговорящим гидом;
- Е) Визовая поддержка;
- Ж) Полис медицинского страхования;
- З) Дополнительные услуги, указанные в Заявке на бронирование.

1.5. Конкретный перечень услуг определяется Заявкой. Турагент предоставляет Заказчику достоверные сведения о составе и характеристиках услуг, входящих в тур. Услуги, входящие в тур, непосредственно оказываются Заказчику третьими лицами - Туроператором, перевозчиком, отелем или иным средством размещения, страховщиком и прочими лицами, оказывающими услуги, входящие в тур.

1.6. Тур требует предварительного бронирования и получения подтверждения Турагентом наличия такого продукта у Туроператора.

1.7. Турагент является лицом (Исполнителем), которое осуществляет бронирование тура, сформированного Туроператором, и обеспечивает перевод денежных средств, уплаченных Заказчиком за тур, в пользу Туроператора, а также несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность по договору о реализации туристского продукта в отношении обязанностей Турагента. Заказчик проинформирован и согласен с тем, что согласно действующему законодательству РФ и правоприменительной судебной практике (в т.ч. п.48 Постановления Пленума ВС РФ от 28.06.12 №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей») Турагент не несет ответственности за действия/бездействия Туроператора и за неисполнение или ненадлежащее исполнение Туроператором своих обязательств. Обязательства Турагента по бронированию тура, сформированного Туроператором, и переводу денежных средств, уплаченных Заказчиком за тур, в пользу Туроператора, считаются исполненными с момента фактического получения денежных средств, уплаченных Заказчиком за тур, Туроператором и подтверждения бронирования Туроператором. Турагент не несет ответственности в связи с прекращением или приостановкой Туроператором своей деятельности и/или в связи с исключением Туроператора из Единого федерального реестра туроператоров после заключения настоящего договора.

1.8. Полные сведения о Туроператоре содержатся в Приложении №2 к настоящему Договору.

2. Цена договора и порядок оплаты

2.1. Общая цена тура указана в Заявке. Оплата по настоящему Договору осуществляется в рублях.

2.2. Расчеты между Турагентом и Заказчиком производятся с использованием платежных карт Заказчика, путем внесения Заказчиком наличных денежных средств в кассу Турагента и/или иными не запрещенными действующим Законодательством РФ способами и средствами, предложенными Турагентом. Заказчик самостоятельно выбирает способ, которым будет производиться расчет с Турагентом.

2.3. Фактом исполнения Заказчиком обязанности по оплате туристского продукта признается зачисление денежных средств составляющих полную стоимость туристского продукта на расчетный счет Турагента или внесение указанной суммы денежных средств в кассу Турагента. Датой исполнения Заказчиком обязанности по оплате туристского продукта признается дата зачисления денежных средств составляющих полную стоимость туристского продукта на расчетный счет Турагента или внесение указанной суммы денежных средств в кассу Турагента.

Если сторонами не согласовано иное, обязанность Турагента и/или Туроператора оказать Заказчику услуги в соответствии с настоящим договором наступает с момента исполнения Заказчиком обязанности по оплате туристского продукта.

2.4. Заказчик проинформирован и согласен с тем, что передача полученных от Заказчика денежных средств может осуществляться Турагентом Туроператору напрямую либо через иные организации (в том числе организации, по отношению к которым Турагент является субагентом, платежные системы, уполномоченных агентов Туроператора и т.п.).

2.5. Заказчик проинформирован и согласен с тем, что в случае опротестования Заказчиком оплат в связи с неказанием Туроператором (или иным поставщиком) услуг, входящих в туристский продукт, и/или в связи с неказанием услуг, обусловленным действием/бездействием самого Заказчика, банк и/или платежная система могут отказать в удовлетворении такого требования об отзыве платежа, осуществленного в счет оплаты забронированного Заказчиком туристского продукта Турагенту, по причине исполнения Турагентом установленных законом и договором обязанностей Турагента. Акцептуя настоящую оферту, Заказчик выражает намерение не предъявлять требований об опротестовании платежных операций в отношении Турагента (то есть требований, прямо или косвенно способных причинить Турагенту убытки или повлечь их расходы или требований, способных повлечь списание денежных средств со счета Турагента) в случае исполнения Турагентом своих обязательств, а также проинформирован о том, что в случае заведомо необоснованного предъявления соответствующих требований, Турагент и банк в последующем вправе обратиться к Заказчику с иском о взыскании неосновательного обогащения и судебных расходов.

3. Порядок реализации тура

3.1. Обращаем ваше внимание на то, что контент ресурса носит исключительно информационный характер и ни при каких условиях не является публичной офертой, определяемой положениями Статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации. Для получения подробной актуальной информации, касающейся параметров выбранных услуг, их наличия и стоимости, пожалуйста, обращайтесь к специалистам колл-центра Турагента, по указанным на сайте Турагента телефонам. Подписывая настоящий Договор, Заказчик соглашается с тем, что в случае отсутствия выбранных им услуг настоящий договор будет расторгнут Турагентом в досудебном безакцептном одностороннем порядке, а денежные средства, заохолдированные Турагентом на карте Заказчика, будут возвращены Заказчику.

3.2. После выбора тура Заказчик формирует Заявку путем заполнения специальной формы на сайте Турагента в сети Интернет. Заказчик вправе направить в адрес Турагента запрос на представление тура с использованием электронной почты или телефона.

3.3. Заявка Заказчика должна содержать следующую информацию:

- фамилии и имена туристов (в русской и (или) иной транскрипции, которые даются в загранпаспорте), их пол, даты рождения, гражданство, номера загранпаспортов;
- сроки совершения и маршрут путешествия;
- название и категория средства размещения, количество бронируемых номеров с указанием категорий номеров;
- сроки проживания;

- тип питания;
- необходимость включения в туристский продукт услуг по перевозке туриста;
- ссылка на номер ценового предложения;
- необходимость включения в туристский продукт дополнительных услуг, в том числе услуг по страхованию туристов;
- иные условия и сведения, имеющие отношение к туристскому продукту.

3.4. По окончании заполнения формы Заказчик подтверждает свое согласие с составом услуг, нажатием кнопки «Оплатить», после чего получает электронное письмо, содержащее в себе текст настоящей Оферты, а также Приложений к ней: Приложение №1, содержащее всю необходимую информацию о турпродукте; Приложение № 2, содержащее всю необходимую и достаточную информацию о туроператоре, сформировавшем указанный турпродукт, условиях действия финансовых гарантий данного туроператора, об объединении «Турпомощь» и иную необходимую информацию.

3.5. Заказчик осуществляет выбор способа оплаты и производит оплату:

3.5.1. Если сторонами дополнительно не согласовано иное, способ оплаты – 100% оплата:

При оплате платежной картой через сайт Турагента после нажатия кнопки «Оплатить» Заказчик заполняет пред-ложенную форму путем введения данных платежной карты, после чего на счете данной карты холдируется («замораживается») сумма, равная стоимости тура. Введенные данные платежной карты передаются Турагентом в банк через защи-щенное соединение с платежной системой банка и в дальнейшем не хранятся.

3.5.2. По дополнительному согласованию сторон, на ограниченное число туристских продуктов возможен способ оплаты – оплата в рассрочку «50%-50%»:

При оплате платежной картой через сайт Турагента после нажатия кнопки, предполагающей оплату в рассрочку - 50% стоимости туристского продукта в момент бронирования, и 50% стоимости туристского продукта позже, Заказчик заполняет предложенную форму путем введения данных платежной карты, после чего на счете данной карты холдируется («замораживается») сумма, равная 50% стоимости тура. Введенные данные платежной карты передаются Турагентом в банк через защищенное соединение с платежной системой банка и в дальнейшем не хранятся.

Оплата оставшихся 50% стоимости туристского продукта осуществляется Заказчиком в порядке и в сроки, уста-новленные Турагентом и доведенный до сведения Заказчика в соответствии с положениями п.9.2 настоящего Договора.

При таком способе оплаты обязанность Турагента оказать Заказчику услуги по бронированию туристского про-дукта у Туроператора в соответствии с настоящим договором наступает с момента исполнения Заказчиком обязанности по оплате 50% туристского продукта, а обязанность Турагента оказать Заказчику услуги по оплате туристского продук-та в адрес Туроператора и обязанность Туроператора оказать Заказчику услуги входящие в туристский продукт в соот-ветствии с настоящим договором наступает с момента исполнения Заказчиком обязанности по оплате 100% туристского продукта.

При таком способе оплаты Заказчик дает Турагенту указанные в п.9.12 заверения и гарантии.

3.5.3. По дополнительному согласованию сторон, на ограниченное число туристских продуктов возможен способ оплаты – оплата в рассрочку «10%-90%»:

При оплате платежной картой через сайт Турагента после нажатия кнопки, предполагающей оплату в рассрочку - 10% стоимости туристского продукта в момент бронирования, и 90% стоимости туристского продукта позже, Заказчик заполняет предложенную форму путем введения данных платежной карты, после чего на счете данной карты холдируется («замораживается») сумма, равная 10% стоимости тура. Введенные данные платежной карты передаются Турагентом в банк через защищенное соединение с платежной системой банка и в дальнейшем не хранятся.

Оплата оставшихся 90% стоимости туристского продукта осуществляется Заказчиком в порядке и в сроки, уста-новленные Турагентом и доведенный до сведения Заказчика в соответствии с положениями п.9.2 настоящего Договора.

При таком способе оплаты обязанность Турагента оказать Заказчику услуги по бронированию туристского про-дукта у Туроператора в соответствии с настоящим договором наступает с момента исполнения Заказчиком обязанности по оплате 50% туристского продукта, а обязанность Турагента оказать Заказчику услуги по оплате туристского продук-та в адрес Туроператора и обязанность Туроператора оказать Заказчику услуги входящие в туристский продукт в соот-ветствии с настоящим договором наступает с момента исполнения Заказчиком обязанности по оплате 100% туристского продукта.

При таком способе оплаты Заказчик дает Турагенту указанные в п.9.12 заверения и гарантии.

3.6. Получив указанную заявку, Турагент связывается с Заказчиком с использованием электронной или телефонной связи и предоставляет необходимую и достоверную информацию о предлагаемых турах.

3.7. Заказчик обязан представить Турагенту при заполнении формы заявки и данных платежной карты корректную информацию, без ошибок, опечаток, неточностей. Заказчику настоятельно рекомендуется проверить всю информацию перед направлением Заявки. Стороны пришли к соглашению о том, что Заказчик несет полную ответственность за полноту и достоверность указанных в заявке сведений.

3.8. При наличии тура, соответствующего указанным в Заявке требованиям Заказчика, Заказчику направляется элек-тронное письмо с информацией о подтверждении Заявки, и в том случае, если Заказчик производит оплату платежной картой через сайт Турагента, со счета платежной карты, данные которой указаны при бронировании, автоматически списывается стоимость тура, в соответствии с выбранным способом оплаты.

3.9. После оплаты цены Договора в соответствии с выбранным способом оплаты Заявка Заказчика получает статус оплаченной, Заказчику направляется настоящий Договор в виде отдельного файла с приложениями (ознакомление с тек-стом Договора осуществляется Заказчиком до формирования заявки).

3.10. В случае отсутствия тура, соответствующего указанным в Заявке требованиям Заказчика, Турагент вправе предложить Заказчику альтернативный тур или отказаться от исполнения Договора. В случае отсутствия тура, соответствующего указанным в Заявке требованиям Заказчика, и отказа Турагента от исполнения Договора, денежные средства, внесенные Заказчиком в счет оплаты данного тура, подлежат возврату Заказчику в полном объеме тем же способом, которым они были уплачены.

3.11. Обязанность Турагента по оплате тура Туроператору по настоящему Договору не возникает до момента полной оплаты цены Договора Заказчиком. До момента полной оплаты Заказчиком услуг Турагент вправе в любое время отказаться от исполнения Договора. Оплатой по Договору и/или введением данных платежной карты Заказчик подтверждает факт получения необходимой и достоверной информации, факт ознакомления с текстом Заявки, факт получения информации о месте и времени получения документов, необходимых для потребления услуг, входящих в тур.

3.12. Если иное не согласовано Сторонами, в пользу туриста Заказчиком оформлен (-ы) договор (-ы) добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания.

3.13. Договор может быть заключен в любой форме, предусмотренной действующим законодательством для совершения сделок. Если стороны договорились заключить договор в определенной форме, он считается заключенным после придания ему установленной формы, хотя законом для договоров данного вида такая форма не требовалась.

3.14. Договор в письменной форме может быть заключен путем составления одного документа, подписанного сторонами, а также путем обмена письмами, телеграммами, телексами, телефаксами и иными документами, в том числе электронными документами, передаваемыми по каналам связи, позволяющими достоверно установить, что документ исходит от стороны по договору.

3.15. Электронным документом, передаваемым по каналам связи, признается информация, подготовленная, отправленная, полученная или хранимая с помощью электронных, магнитных, оптических либо аналоговичных средств, включая обмен информацией в электронной форме и электронную почту.

3.16. Турагент вправе (но не обязан) осуществлять заключение (изменение) договора на бумажном носителе, или с использованием электронной формы связи, или путем отправки по факсу, или путем отправки Заказчику скан-копии договора или текста договора в формате Word, PDF, иных форматах, или в виде ссылки на текст договора на электронную почту Заказчика, или путем отправки договора или ссылки на договор с использованием смс-сообщений, Viber, WhatsApp, Telegram, любых иных мессенджеров, или средств коммуникации, или путем размещения договора на сайте Турагента, или путем обмена документами (отправки документов) с использованием иных форм связи. Турагент вправе давать Заказчику обязательные к исполнению указания по форме заключения, изменения или расторжения договора.

3.17. Заказчик согласен на получение любой информации по договору указанными выше способами и гарантирует достоверность представленных при заключении договора контактных данных. Адрес электронной почты Заказчика, мобильный телефон Заказчика, логин и пароль Заказчика признаются аналогом собственноручной подписи Заказчика.

Договор в электронной форме (направленный или размещенный Турагентом) приравнивается к оригиналу договора.

3.18. Все приложения и дополнения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью и действительны при условии подписания обеими сторонами или заключения в ином порядке, предусмотренным действующим законодательством РФ и настоящим договором (в том числе путем заключения способами, предусмотренными настоящим пунктом).

3.19. Совершение Заказчиком действий по исполнению договора (в том числе, но не ограничиваясь: совершение любых действий по бронированию или использованию системы бронирования, получение логина и пароля, оплата по договору и (или) представление документов и сведений, необходимых для совершения путешествия и (или) потребление оказываемых по договору услуг) подтверждает факт заключения договора и соблюдения письменной формы договора и приложений к нему, получение Заказчиком информации по договору, а также согласие Заказчика с изменениями к договору при наличии таких изменений. Места, предназначенные для подписи Заказчиком в договоре, могут быть использованы для проставления Заказчиком подписи при заключении договора на бумажном носителе и не обязательны к заполнению (хотя и должны быть заполнены Заказчиком по требованию Исполнителя) при заключении договора в электр

4. Права и обязанности сторон

4.1. Турагент обязан:

4.1.1. Оказать услуги по бронированию и переводу денежных средств, уплаченных Заказчиком за тур, в пользу Туроператора, в порядке и в сроки, установленные настоящим Договором.

4.1.2. Принимать необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных Турагентом персональных данных Заказчика в соответствии с положениями Федерального закона «О персональных данных», в том числе при их обработке и использовании.

4.1.3. По требованию Заказчика предоставить информацию о существенных условиях договора, заключенного между

Туроператором, сформировавшим тур, и Турагентом;

4.1.4. Предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию о туре:

- об общей цене тура в рублях в момент бронирования, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования тура;
- об общей цене тура в рублях, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования тура;
- о потребительских свойствах (качестве) тура — программе пребывания, маршруте и условиях путешествия;
- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;
- об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;
- об опасностях, с которыми Заказчик и/или турист может встретиться при совершении путешествия;
- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Заказчик и/или турист может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Заказчика и/или туриста;
- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
- о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи;
- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;
- о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
- о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если Заказчик и/или турист предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;
- о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья Заказчика и/или туриста в случае, если Заказчик и/или турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие);

Указанная информация предоставляется Заказчику путем предоставления на электронную почту Заказчика и/или в устной форме по телефону. Заказчик обязан ознакомиться с представленной информацией до бронирования и оплаты по договору. Выражая согласие с условиями оферты и Договора, а также совершая бронирование (под которым понимается формирование Заявки и/или введение данных о платежной карте) и (или) оплату по договору Заказчик подтверждает получение от Турагента необходимой и достоверной информации.

4.1.5. Турагент обязуется обеспечить передачу Сопроводительных документов Заказчику. Передача осуществляется не позднее, чем за 24 часа до начала путешествия в согласованном Сторонами месте и/или согласованным сторонами способом. В случае если в Сопроводительных документах имеются какие-либо недостатки (неточности), Заказчик и/или турист обязан незамедлительно информировать об этом Турагента любым доступным способом.

4.2. Турагент вправе:

4.2.1. Отказаться от исполнения Договора в случае нарушения Заказчиком установленного Договором порядка оплаты, а также в случаях непредоставления или несвоевременного предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения Договора или нарушения Заказчиком иных обязанностей, установленных настоящим Договором с применением последствий, предусмотренных п.5 и п.6 настоящего Договора, ст. 781, 782 ГК РФ.

4.2.2. Получить от туроператоров и перевозчиков бонусы, скидки и иные формы материального поощрения и оставить их в своем распоряжении. Заказчик подтверждает, что согласен с тем, что с того момента, как Турагент оказал заказчику информационно-консультационные услуги (проинформировал заказчика в соответствии с п.4.1.4 Договора), забронировал выбранный Заказчиком туристский продукт, а также обеспечил оплату туристского продукта в адрес Туроператора (что подтверждается тем фактом, что заявка была забронирована и подтверждена Туроператором), Турагент полностью исполнил свои обязательства, установленные для него, как для Исполнителя по закону и по Договору, и понес таким образом фактические расходы, связанные с оказанием услуг Заказчику. Заказчик признает и согласен с тем, что вознаграждение, полученное Турагентом за исполнение своих обязанностей, получено им надлежащим образом, оно не может быть признано неосновательным обогащением, и может быть удержано Турагентом согласно п. 4.3.7 Договора. Заказчик не имеет претензий к Турагенту относительно удержания Турагентом суммы его вознаграждения.

4.3. Заказчик и/или туристы при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, имеют право на:

- 4.3.1. Свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране временного пребывания ограничительных мер;
 - 4.3.2. Обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
 - 4.3.3. Обеспечение экстренной помощи за счет средств компенсационного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь», обратиться в которую можно по реквизитам, указанным в Приложении № 2 к настоящему Договору;
 - 4.3.4. Возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
 - 4.3.5. Содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;
 - 4.3.6. Беспрепятственный доступ к средствам связи;
 - 4.3.7. Отказаться от исполнения настоящего Договора при условии оплаты Турагенту фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по настоящему Договору.
- Стороны пришли к соглашению о том, что нарушение Заказчиком обязанностей по оплате туристского продукта в установленном п.3 настоящего Договора порядке (как в части сроков, так и в части размера) считается отказом Заказчика от исполнения настоящего Договора при условии оплаты в полном объеме фактически понесенных Туроператором и Турагентом расходов (далее – ФПР). При этом размер ФПР исчисляется Туроператором и Турагентом индивидуально по каждому туру после отказа Заказчика, и может составлять до 100% от стоимости тура в зависимости от обстоятельств.

4.3.8. До бронирования и оплаты по Договору получить информацию в объеме, предусмотренном п. 4.1.5. Договора, в том числе ознакомиться с информацией о туре, о Туроператоре, о требованиях к документам и сроках их представления, о порядке оформления документов и иной информации, размещенной на официальном сайте Турагента и/или Туроператора при необходимости получить информацию у сотрудников Турагента в устной и (или) письменной форме.

4.3.9. Уточнить за 24 часа до начала путешествия у Турагента и/или в справочных местах отправления время и точное место отправления.

4.4. Заказчик и/или туристы обязаны:

4.4.1. Произвести своевременную оплату тура в соответствии с разделом 2 настоящего Договора; Турагент уведомляет Заказчика о том, что цена как забронированного, так и подтвержденного и оплаченного туристского продукта может быть пересмотрена Туроператором в связи с увеличением стоимости туристского продукта и/или стоимости дополнительных туристских услуг, включая, в том числе: непредвиденное изменение стоимости услуг по перевозке, в том числе из-за увеличения стоимости топлива, изменения курсов валют в сторону повышения, введения новых или повышения действующих налогов, сборов и других обязательных платежей. В этом случае Турагент, сразу же после получения уведомления от Туроператора о повышении стоимости, уведомляет Заказчика, и Заказчик оплачивает указанную Туроператором доплату путем перечисления денежных средств Турагенту в срок, указанный в уведомлении, но не позднее, чем за 24 часа до даты начала путешествия. Такие изменения находятся вне сферы контроля Турагента, в то время как Турист имеет право расторжения настоящего Договора, с учетом положений п. 4.3.7. настоящего Договора.

4.4.2. Предоставить Турагенту в письменном виде точную информацию: о своем адресе и телефоне, необходимую для оперативной связи; о наличии заболеваний (в том числе хронических) или медицинских противопоказаний лечащего врача, не позволяющих совершить тур (возможном ухудшении здоровья); о наличии каких-либо ограничений на въезд/выезд на территорию страны временного пребывания или территорию страны транзита, в том числе ограничений, наложенных Федеральной службой судебных приставов или другими государственными органами. Указанная в настоящем пункте информация представляется Заказчиком путем заполнения графы «Комментарии» при бронировании и (или) с использованием электронной почты или иных средств связи. Обязанность по проверке выездных документов Заказчика (туристов), в том числе на предмет наличия необходимых разрешительных отметок, а также обязанность по проверке наличия или отсутствия у участников поездки неисполненных обязательств на территории РФ (в том числе обязательств по исполнению решений суда, оплате штрафов и алиментов) возложена на Заказчика. В случае невозможности исполнения Договора, связанной с указанными обстоятельствами, Договор признается неисполненным по вине Заказчика.

4.4.3. Предоставить Турагенту при заполнении формы заявки и данных платежной карты корректную информацию, без ошибок, опечаток, неточностей.

4.4.4. Соблюдать правила выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию, правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и правила пребывания там, а также соблюдать указанные правила в странах транзитного проезда;

4.4.5. Соблюдать законодательство Российской Федерации и страны (места) временного пребывания, пограничные и таможенные правила Российской Федерации и страны (места) временного пребывания, правила перевозки пассажиров и багажа, правила общественного поведения и правила проживания в средстве размещения, соблюдать установленные правила охраны природы, памятников истории и культуры, а также соблюдать меры личной профилактики по инфекционным и паразитарным заболеваниям.

4.4.6. Производить за свой счет расходы, связанные с перевозкой сверхнормативного багажа, освободить место размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставляемые в месте размещения и не входящие в тур;

4.4.7. Незамедлительно информировать Турагента, Туроператора, а также представителей Туроператора о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в тур услуг со стороны третьих лиц.

4.4.8. Не менее, чем за 3 (три) часа до указанного в проездных документах и туристских документах времени, явиться к месту отправления, месту сбора группы и отправки трансфера.

4.4.9. Заказчик берет на себя всю ответственность, включая финансовую, за любые совершенные им действия или решения, принимаемые в ходе поездки.

4.4.10. Выполнять требования и рекомендации компетентных сотрудников Турагента и/или Туроператора и/или представителей Туроператора, компетентных сотрудников Перевозчика, а также таможенных, иммиграционных, пограничных и иных служб, оказывающих услуги и/или осуществляющих законные действия в рамках настоящего Договора.

4.4.11. До начала поездки получить документы, необходимые для совершения путешествия. Документы передаются с использованием электронной формы связи, или офисе Турагента. Турагент сообщает Заказчику о месте получения документов лично, по телефону или с использованием электронной связи. Документы считаются переданными Заказчику с момента извещения Заказчика о готовности документов к передаче (в том числе путем направления соответствующей информации и/или документов по электронной почте). Заказчик обязан осмотреть полученные документы и известить Турагента без промедления об обнаруженных в документах недостатках.

4.4.12. Своевременно прибыть в место начала поездки к установленному Турагентом месту встречи. Неявка (опоздание) к отправлению по любым причинам считается невозможностью исполнения договора по вине Заказчика. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Турагентом, при отсутствии которого Заказчику не будет предоставлено размещение в месте размещения при самостоятельном прибытии Заказчика в место размещения раньше или позже согласованного срока.

4.4.13. Ознакомить указанных в Договоре и Заявке туристов с содержанием Договора и со всей информацией, предоставленной Турагентом Заказчику в том случае, если Заказчик, заключил настоящий Договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах иных, указанных в Договоре лиц; при этом Заказчик гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах. Заказчик и туристы обязаны исполнять условия, предусмотренные условиями Договора. Заказчик обязуется перед Турагентом отвечать за соблюдение туристами обязательств, предусмотренных условиями настоящего Договора.

4.4.14. Обеспечивать надлежащую защиту конфиденциальных данных, имеющих значение для исполнения настоящего Договора, не сообщать третьим лицам кодовое слово, не разглашать использованные при бронировании логины, пароли, адреса электронной почты и иную информацию, принимать меры к защите используемых при бронировании каналов связи от несанкционированного доступа третьих лиц.

5. Ответственность Сторон

5.1. Заказчик несет полную ответственность за наличие\отсутствие у него документов, необходимых для въезда/выезда из РФ в страну временного пребывания (включая, но не ограничиваясь: загранпаспорт, виза (в том случае если Заказчик получает визу самостоятельно и/или уже имеет действующую визу) и т.п.), за соответствие указанных документов требованиям, предъявляемым органами пограничного и таможенного контроля при пересечении границы РФ и иностранных государств (включая, но не ограничиваясь: срок действия загранпаспорта, срок действия визы и количество дней пребывания по визе (в том случае если Заказчик получает визу самостоятельно и/или уже имеет действующую визу) и т.п.), за достоверность сведений, указанных в загранпаспорте и других документах, необходимых для въезда/выезда из РФ в страну временного пребывания, а также за легальность предъявляемых сведений и документов, и в связи с этим, несет полную ответственность за прохождение пограничного и таможенного контроля при пересечении границы РФ и иностранных государств.

5.2. Заказчик несет ответственность за ненадлежащее состояние и несоответствие требованиям законодательства Российской Федерации и иного государства всех предоставляемых им и/или туристом документов. В случае если для получения визы для въезда в страну временного пребывания, необходимо прохождение собеседования в посольстве или консульстве страны временного пребывания, Заказчик и/или турист обязуется явиться на собеседование в посольство или консульство страны временного пребывания. Заказчик и/или турист предупрежден о том, что Турагент не несет ответственность за срыв поездки по причине предоставления Заказчиком и/или туристом недостоверных сведений и/или недостоверных или неправильно оформленных документов, необходимых для совершения поездки.

5.3. Заказчик уведомлен о том, что в соответствии с действующим законодательством РФ, при условии, что в тур входит воздушная перевозка (т.е. авиаперевозка, перевозка самолетом), только авиабилет является договором воздушной перевозки пассажира и его багажа. Данный договор является договором присоединения, поэтому Заказчик уведомлен, что обязан соблюдать все правила воздушной перевозки и подчиняться всем требованиям, предъявляемым Перевозчиком, экипажем воздушного судна, сотрудниками службы безопасности Перевозчика и аэропорта. Все ограничения по перевозке запрещенных вещей или требующих специального условия перевозки указаны на сайте Перевозчика и в бланке авиабилета. При приобретении тура, в который включена авиаперевозка, перевозка всегда является чартерной. Заказчик,

оплачивая стоимость авиабилета в составе тура, уведомлен и принимает все условия авиаперевозки по charterному тарифу, установленные Перевозчиком. Заказчик уведомлен о том, что время и место начала перевозки не являются существенными условиями настоящего Договора.

5.4. Незнание Заказчиком и/или туристом законов или обычаев страны пребывания не освобождает его от ответственности при их нарушении. Гид или сопровождающий не является комментатором закона и не разделяет ответственность по чужому действию или бездействию.

5.5. Турагент предупреждает Заказчика об отсутствии единой классификации отелей. В каталогах и на сайтах в сети Интернет категории отелей обозначены на усмотрение туроператоров. Классификация мест размещения является условно принятой в стране пребывания может подразумевать различный уровень сервиса и набор услуг в зависимости от страны местонахождения отеля.

5.6. Стороны пришли к соглашению о том, что в случае наличия противоречий между информацией, содержащейся на сайте Турагента, а также в брошюрах, проспектах, буклетах, каталогах, любых иных материальных источниках, как реально предоставленных Турагентом, так и просто заявленных на сайте или в ином информационном источнике Турагента и информацией, содержащейся на сайте Туроператора, а также в брошюрах, проспектах, буклетах, каталогах, любых иных материальных источниках, как реально предоставленных Туроператором, так и просто заявленных на сайте или в ином информационном источнике Туроператора, Заказчику следует руководствоваться информацией, предоставленной Туроператором (включая, но не ограничиваясь: на сайте Туроператора, а также в брошюрах, проспектах, буклетах, каталогах, любых иных материальных источниках, как реально предоставленных Туроператором, так и просто заявленных на сайте или в ином информационном источнике Туроператора).

5.7. Турагент и Туроператор, у которого забронирован тур, не несет ответственность перед Заказчиком, не возвращает полную или частичную стоимость тура и не выплачивает компенсацию за моральный ущерб при:

5.7.1. Самостоятельном изменении Заказчиком и/или туристом отдельных элементов программы (экскурсионной программы, трансфера, места и уровня проживания, др.), несвоевременной явке к месту сбора группы, вызвавших дополнительные затраты со стороны Заказчика и/или туриста;

5.7.2. Опоздании Заказчика на авиарейс/поезд/автобус, к месту сбора группы и/или отправки трансфера; за нарушения Заказчиком правил поведения на транспортных средствах, повлекшие за собой снятие Заказчика с авиарейса/поезда/автобуса.

5.7.3. Несоблюдении Страховщиком условий договора страхования (п.7 настоящего Договора), а также возникшие в связи с этим последствия.

5.7.4. Несоответствии предоставленных туристских услуг необоснованным ожиданиям Заказчика и/или туриста и его субъективной оценке.

5.7.5. Изменении правил оформления и выдачи виз, отказе или задержке выдачи Заказчику и/или туристу въездных виз, а также возникшие в связи с этим последствия. При отказе в выдаче въездной визы посольством или консульством страны временного пребывания, а также просрочке ее выдачи, компенсация фактических расходов, понесенных Заказчиком в связи с этим, производится страховой организацией в соответствии с условиями страхования риска невозможности совершения поездки («страхования от невыезда»). В случае отсутствия такого страхования, а также в случаях, когда въездная виза оформляется Заказчиком самостоятельно, Заказчик самостоятельно несет расходы, возникшие вследствие отказа в выдаче въездной визы или просрочки ее выдачи. Порядок, сроки, возможность оформления визы для иностранных граждан, а также особые условия выдачи визы в отношении некоторых категорий граждан РФ уточняются Заказчиком самостоятельно в соответствующем посольстве/консульстве временного пребывания в РФ.

5.7.6. Непрохождение таможенного, санитарного, пограничного контроля и других служб аэропортов, в том числе, если это связано с неправильным оформлением или недействительностью паспорта(ов), либо отсутствием записи о членах семьи в паспорте Заказчика /или туриста, или отсутствием или неправильным оформлением согласия на выезд несовершеннолетних за пределы РФ;

5.7.7. Возникновении проблем, трудностей и последствий, связанных с утерей Заказчиком и/или туристом загранпаспорта и иных документов;

5.7.8. Несоблюдении Перевозчиком условий перевозки, а также возникших в связи с этим последствий, изменении ценовой политики Перевозчика, изменении тарифов на забронированные билеты, изменении в расписании авиарейсов/поездов/автобусов, осуществлении доставки и обеспечении сохранности багажа Заказчика, задержки или отмены авиарейсов/поездов/автобусов, изменение места начала и окончания перевозки (замена аэропорта вылета\прилета и т.п.) в связи с деятельностью Перевозчика, аэропортов, железнодорожных вокзалов и прочих служб, прямо или косвенно связанных с оказанием услуг по перевозке. При перевозке ответственность в отношении каждого туриста и его багажа (в т.ч. в случаях изменения времени отправления и/или прибытия, замена авиарейсов/поездов/автобусов, места отправления и/или прибытия, утраты багажа) несет Перевозчик в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.8. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по настоящему договору, если это неисполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, возникших в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). Под такими обстоятельствами понимаются: наводнение, пожар, землетрясение и другие стихийные бедствия и явления природного характера, объявленная или фактическая война, вооруженный мятеж, террористические акты или военные действия любого характера и их последствия, отраслевая забастовка, эмбарго, бунты, блокады,

эпидемии, издание органами власти нормативных актов, повлекших невозможность надлежащего исполнения Сторонами своих обязательств. Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами и/или лицами. Заказчик был уведомлен Турагентом о том, что в случае, если Туроператор не будет иметь возможности оказать услуги по настоящему Договору в связи с форс-мажором (например, введением жестких ограничительных мер, связанных с передвижениями в/из соответствующей страны \ с ограничением полетных программ из России в соответствующую страну \ запретом посещать соответствующую страну), Туроператором может быть произведено расторжение настоящего Договора в одностороннем порядке (аннуляция соответствующей заявки без удержания фактически понесенных расходов). Заказчик уведомлен и согласен с тем, что, по решению Туроператора, денежные средства, ранее перечисленные Турагентом в адрес Туроператора по Договору, и подлежащие, на условиях, установленных законом и Договором, возврату в его адрес Туроператором (с учетом положения п. 4.2.2 настоящего Договора), остаются у Туроператора с целью дальнейшего их использования в счет оплаты новой заявки на бронирование туристского продукта, сформированного данным Туроператором, которая будет подана Заказчиком в отношении тех же туристов, которые фигурируют в аннулированной заявке (или хотя бы одного из них) данному Туроператору в срок до 31.12.2020 года (если более длительный срок не установлен соответствующим Туроператором), посредством данного Турагента. Заказчик не имеет претензий к Турагенту относительно возврата денежных средств, подлежащих возврату не Турагентом, а Туроператором. Заказчик понимает, что вышеуказанные остающиеся у Туроператора денежные средства не являются фактически понесенными расходами Туроператора и/или Турагента.

5.9. По согласованию с Туроператором и при наличии возможности, срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать обстоятельства, указанные в п.5.8 настоящего Договора. В случае невозможности исполнения Договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не несет ответственность, Заказчик обязан оплатить фактически понесенные расходы, если иное не установлено законом или договором. В случае возникновения в стране временного пребывания угрозы жизни и безопасности туристам, подтвержденной в установленной форме, каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.10. Стороны пришли к соглашению о том, что они освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение является следствием неисполнения своих обязательств третьей стороной, которые Стороны не могли ни контролировать, ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. Под такими обстоятельствами понимаются включая, но не ограничиваясь: технические и иные сбои в работе аэропортов, ж/д вокзалов и иных транспортных узлов, неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей курьерскими службами и службами доставки и т.п.

6. Срок действия, условия изменения и расторжения настоящего Договора

6.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его Акцепта и действует до момента окончания путешествия (поездки).

6.2. Заказчик вправе отказаться от исполнения настоящего Договора при условии оплаты Исполнителю в полном объеме фактически понесенных расходов. Отказ Заказчика от тура происходит путем подачи письменного заявления с указанием даты его передачи Турагенту. Заказчик понимает, что на основании данного договора Турагентом будет обеспечена передача уплаченных Заказчиком денежных средств Туроператору, сформировавшего тур по данному договору. Заказчик осознает, что на основании его заявления об аннуляции, Турагент обращается за возвратом уплаченных Заказчиком денежных средств в адрес Туроператора, сформировавшего тур по данному договору. Заказчик осознает, что Туроператор несмотря на то, что ему известно требование действующего законодательства о сроке возврата равном 10 дням, в одностороннем порядке уведомляет Турагента о сроках, когда туроператором будет произведен возврат денежных средств (или не уведомляет вовсе), и что распоряжение расчетным счетом Туроператора находится вне зоны влияния Турагента. Подписание данного договора и/или любых иных заявлений и получение денежных средств от Туроператора не лишает Заказчика права в дальнейшем потребовать у Туроператора в суде оплаты пени за просрочку возврата денежных средств, в соответствии с Законом о защите прав потребителей.

6.3. Несвоевременная или неполная оплата Заказчиком денежных средств по настоящему договору, непредставление требуемых Турагентом документов, необходимых для исполнения Договора, рассматриваются Сторонами как невозможность исполнения Договора по вине Заказчика с применением последствий, предусмотренных ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

6.4. Изменения и дополнения к Договору могут осуществляться путем подписания Сторонами дополнительных соглашений или Заявок.

6.5. Изменения к Договору также могут осуществляться путем обмена документами с использованием электронной формы связи. Согласие Заказчика с предложенными Турагентом изменениями, полученное с использованием электронной формы связи приравнивается к оформлению сторонами новой Заявки или совершению изменений на бумажном носителе. Совершение Заказчиком действий по исполнению Договора означает согласие Заказчика с условиями Договора и с предложенными Турагентом изменениями. Турагент вправе потребовать совершить изменение Договора на бумажном носителе.

6.6. Сумма страховой премии возврату не подлежит. Под страховой премией понимается плата, которую Заказчик уплачивает за страховку, входящую в тур.

6.7. При расчете сроков в случае отказа Заказчика и/или туриста от тура день отъезда не учитывается.

6.8. Консульский сбор за оформление визы возврату в любом случае не подлежит.

6.9. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения настоящего Договора в связи с существенным

изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны при заключении настоящего Договора. К таким существенным изменениям обстоятельств относятся:

- Ухудшение условий путешествия, указанных в Прил. 1 к настоящему Договору
- Изменение сроков поездки
- Непредвиденный рост транспортных тарифов
- Невозможность совершения тура по не зависящим от Заказчика обстоятельствам (болезнь Заказчика/туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства)

Сторона, решившая требовать изменения договора, уведомляет об этом другую Сторону не позднее чем через 5 (пять) дней после наступления таких обстоятельств. В этом случае Стороны вправе внести изменения в настоящий Договор (путем внесения доплаты за тур, изменения сроков поездки и т.п.), а если это невозможно, Заказчик вправе требовать возврата стоимости тура. Заказчик уведомлен, что в соответствии с действующим законодательством, указанный возврат производится за вычетом фактически понесенных расходов Исполнителя.

7. Страхование и Страховое возмещение Туроператора

7.1. В целях защиты прав и законных интересов туристов осуществление туроператорской деятельности допускается только при наличии у туроператора договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее — финансовое обеспечение). В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по оказанию Заказчику услуг, входящих в тур, при наличии оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора, либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии, Заказчик вправе в течение срока действия финансового обеспечения, в пределах суммы финансового обеспечения, предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение и указанной в Приложении №2 к настоящему Договору.

7.2. Заказчик вправе обратиться к Турагенту для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки («страхование от невыезда»), прерывания поездки, в том числе по причинам, не зависящим от Заказчика и/или туриста (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, страхования гражданской ответственности Заказчика и/или туриста перед третьими лицами.

7.3. Покрытие расходов по наступившим страховым случаям обеспечивается страховыми полисами и решается Заказчиком и/или туристом самостоятельно со Страховщиком.

Заказчик и/или турист уведомлены о том, что в соответствии с действующим законодательством РФ, страховой полис, входящий в тур (т.н. стандартное страхование), является договором на предоставление медицинских услуг и возмещение расходов, связанных с предоставлением медицинской помощи между страховой компанией и Заказчиком/туристом, выезжающим(-и) за рубеж. Все условия страхования указаны в получаемом Заказчиком/туристом полисе и правилах страхования. Турагент же на основании договора, заключенного со страховой организацией, уполномочен оформить страховой полис и принять страховую премию. Правоотношения (права и обязанности) возникают между Страховщиком и Заказчиком/туристом и удостоверяются страховым полисом, который является договором страхования. Ответственность по данному договору за убытки и любой другой ущерб, нанесенный здоровью и/или имуществу Заказчика/туриста, понесенные последним в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Страховщиком обязательств по заключенному договору страхования, в соответствии с действующим законодательством РФ, несет Страховщик. Доказательством факта заключения договора между Заказчиком/туристом и Страховщиком является страховой полис, переданный Заказчику/туристу. В связи с этим, все заявления, претензии, связанные с наступлением страхового случая, неисполнением или ненадлежащим исполнением Страховщиком принятых на себя обязательств по договору страхования, предъявляются Заказчиком/туристом непосредственно Страховщику — т.е. в страховую компанию, полис которой был выдан Заказчику/туристу. Страховой полис и любые иные документы, подтверждающие наступление страхового случая и размер понесенных расходов в связи с наступлением страхового случая, необходимо сохранить до предъявления требований в страховую компанию. Одно из основных обязательств Заказчика/туриста при наступлении страхового случая — незамедлительное уведомление об этом Страховщика и неуклонное следование его указаниям (средства связи со Страховщиком указаны в страховом полисе). Турагент не несет ответственности за последствия отказа Заказчика от страхования. Согласие Заказчика на приобретение страхового полиса и/или отказ Заказчика от страхования осуществляется в письменном виде и являются неотъемлемой частью настоящего Договора. Дополнительные (не покрываемые указанным страховым полисом) риски Заказчик вправе застраховать самостоятельно. Все сведения о страховых организациях, с которыми у Заказчика и/или туриста заключены договоры страхования, а именно их название, название страховой программы, контактные телефон и сайт, указаны в Приложении № 1 к настоящему Договору.

Заказчик и/или турист уведомлены о условиях предлагаемого к заключению договора добровольного страхования, которыми предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в страну временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного

пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, ее оплату и организацию возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о местонахождении, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций).

Заказчик и/или турист осведомлены о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, о возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований; об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций).

7.5. Турагент рекомендует Заказчику застраховать расходы, связанные с отменой поездки за границу или изменением сроков пребывания за границей («страхование от невыезда»). Услуга по оформлению страховки от невыезда считается исполненной с момента подтверждения Туроператором туристского продукта.

7.6. Обязанности Турагента по организации страхования считаются выполненными с момента оформления страхового полиса. Подписывая настоящий Договор, Заказчик подтверждает, что с правилами стандартного и дополнительно страхования он знаком и согласен.

8. Порядок разрешения споров

8.1. Споры, возникшие в результате исполнения условий настоящего Договора, стороны разрешают путем переговоров и выставления мотивированных претензий. Претензионный досудебный порядок урегулирования споров обязателен.

8.2. В случае неоказания или ненадлежащего оказания Туроператором услуг, входящих в туристский продукт, Заказчику рекомендуется незамедлительно уведомить об этом представителя принимающей стороны для своевременного принятия мер. Если Заказчика не удовлетворяют меры, принятые на месте для устранения претензий, он имеет право в течение 20 дней со дня окончания срока действия настоящего договора предъявить письменную претензию Туроператору, который обязан дать официальный ответ на нее в установленный действующим законодательством РФ срок.

8.3. В случае, если претензия не связана с качеством туристского продукта, а обусловлена требованиями к Турагенту, ее предъявление должно осуществляться в письменной форме по адресу Турагента в течение 20 дней со дня окончания действия Договора и подлежит рассмотрению Турагентом в течение 10 дней со дня получения претензии.

8.4. Стороны пришли к соглашению о том, что в случае задержки любым лицом (Туроператором, органом гос. власти и т.п.) информации, необходимой для подготовки ответа на претензию/рекламацию, Заказчик ожидает ответа на претензию/рекламацию до получения Турагентом надлежащим образом оформленного ответа.

8.5. В случае не разрешения разногласий путем переговоров, спор подлежит рассмотрению в суде, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. Особые условия

9.1. Заказчик предоставляет свое согласие, а также подтверждает, что им получено согласие от всех туристов Заказчика, указанных в Приложении №1 к настоящему Договору, на обработку и передачу своих персональных данных третьим лицам для исполнения Договора (в т.ч. в целях оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы и т.д.), а также на получение от Турагента информационных сообщений, в том числе путем смс и e-mail рассылки. В целях исполнения настоящего Договора Заказчик разрешает доступ к номерам телефонов и адресам электронной почты как своим, так и всех туристов Заказчика, указанных в Приложении №1 к настоящему Договору. В целях исполнения настоящего Договора Заказчик разрешает доступ к вышеназванным персональным данным для лиц, непосредственно оказывающих услуги, связанные с исполнением настоящего Договора (туроператор, турагент, агент, перевозчики, персонал средств размещения и т.п.). Заказчик также дает разрешение на обработку персональных данных методом смешанной (в т.ч. автоматизированной) обработки, систематизацию, хранение, распространение и передачу с использованием сети Интернет третьим лицам, а также на трансграничную передачу данных. В случае если согласие на обработку персональных данных и/или на получение информационных сообщений было отозвано туристом/ами Заказчика, и он не известил об этом Турагента, или в случае если Заказчик дезинформировал Турагента о наличии вышеназванного согласия туриста/ов Заказчика и в результате этого Турагенту были причинены убытки, Заказчик обязуется компенсировать Турагенту все понесенные убытки. Настоящее согласие действует в течение неопределенного срока. Действие согласия прекращается на основании письменного заявления, которое подписывается Заказчик и вручается, либо направляется заказным письмом с уведомлением о вручении Турагенту, Туроператору и поставщикам услуг. Заказчик согласен на обработку его персональных данных вплоть до вручения Заказчиком заявления об отзыве согласия на получение информационных сообщений и/или на обработку персональных данных. Заказчику разъяснены и понятны права субъекта персональных данных. Адреса, телефоны, адреса электронной почты и паспортные данные Заказчика и участников поездки указаны в Договоре и приложениях к нему.

9.2. В соответствии с нормами ст. 160 Гражданского кодекса Российской Федерации Стороны признают правомочность и законность документов, завизированных факсимильной подписью уполномоченного Сторонами лица, воспроизведенной с

помощью средств механического, электронного или иного копирования. При этом факсимильная подпись будет иметь такую же силу, как и подлинная подпись уполномоченного лица. Стороны, в соответствии с положением ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации признают правомочность заключения настоящего договора и приложений к нему путем обмена документами посредством факсимильной или электронной связи. Полученная одной Стороной от другой Стороны информация, Сопроводительные документы признаются направленными надлежащим образом, в случае, если они поступили по средствам связи (логин и пароль на сайте, телефон, электронная почта и др.), указанным в реквизитах настоящего Договора и/или указанных как надлежащие средства связи с Заказчиком в процессе взаимодействия сторон по договору (при получении ответа от Заказчика на вопрос Турагента с номера телефона/адреса электронной почты отличного от номера, указанного в реквизитах, данный номер телефона/адрес электронной почты признается сторонами надлежащим способом связи с Заказчиком наряду с указанным в реквизитах). Каждая из Сторон несет ответственность за сохранность полученных ею данных и предпринимает все необходимые меры для предотвращения неправомерного доступа к своей электронной почте, логину, паролю со стороны третьих лиц.

9.3. Турагент информирует Заказчика о возможности обратиться, в случае необходимости, за экстренной помощью в Ассоциацию «Турпомощь», в порядке и по реквизитам, указанным в Приложении № 2 к настоящему Договору.

9.4. Все приложения и дополнения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью.

9.5. Если во время срока действия настоящего Договора будут внесены изменения в действующее законодательство Российской Федерации, или страны временного пребывания, или страны транзитного проезда, которые делают невозможным или частично невозможным исполнение условий договора, Стороны в дополнительном соглашении определяют дальнейшие условия выполнения настоящего Договора.

9.6. Настоящим Турагент предупреждает Заказчика о том, что Туроператор может произвести замену места размещения (отеля) и иных услуг, указанных в Приложении № 1 к настоящему Договору (включая, но не ограничиваясь: времени вылета/прилета, рейса, авиакомпании/перевозчика, аэропорты прилета/вылета), на равнозначные по стоимости и категории или категорией выше (без взимания дополнительной оплаты с Заказчика). Такая замена находится вне сферы контроля Турагента в то время, как Турист имеет право предъявить Туроператору требование в связи с ненадлежащим качеством тура. Турагент ответственности за неоказание и/или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт не несет.

9.7. Подписывая настоящий Договор, Заказчик подтверждает, что до его сведения Турагентом доведена полная и исчерпывающая информация о туре, предусмотренная законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 г. № 452, и Правилами оказания экстренной помощи туриста, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.02.2013 г. № 162. Заказчик обязуется предоставить всю полученную от Турагента и Туроператора информацию туристам, указанным в Приложении № 1 к настоящему договору.

9.8. Заказчик подтверждает, что ему понятны все термины и условия настоящего Договора и у него нет сомнений в их толковании. Заказчик уведомлен об основном языке общения страны пребывания и возможных трудностях, связанных с его незнанием.

9.9. Перед бронированием и оплатой по договору Заказчик ознакомился с информацией, предоставленной Турагентом соответствии с п. 4.1.5 настоящего договора, а также с информацией:

- о правилах пребывания и об условиях безопасности в стране временного пребывания, основных особенностях страны пребывания;
- о требованиях, предъявляемых посольством (консульством) страны временного пребывания к оформлению визы и сроку действия заграничных паспортов, порядке и сроках оформления виз консульствами иностранных государств;
- о расписании рейсов и поездов перевозчиков, времени и месте сбора группы.
- о том, что Турагент не отвечает за возможные неточности, допущенные в гостиничных и других рекламных проспектах, которые изготовлены без его участия;
- об условиях договора перевозки, об условиях возврата и обмена билетов, в том числе об особенностях перевозки чартерным рейсом, особенностях возврата и обмена билетов на чартерный рейс;
- о том, что в отдельные периоды (праздники, каникулы и т.п.) со стороны туроператора возможны дополнительные сборы, которые не входят в цену договора;
- об условности классификации средств размещения и особенностях средств размещения в стране временного пребывания, о составе услуг средства размещения, указанного в Заявке;
- о расчетном часе заселения в отель и выселения из отеля;
- о требованиях, предъявляемых уполномоченными органами к въездным и выездным документам, в том числе о необходимости наличия у ребенка в любом возрасте собственного заграничного паспорта и о случаях, когда ребёнку необходимо наличие нотариально заверенного разрешения на выезд из РФ от одного или обоих родителей.
- о необходимости приобретения медицинской страховки и об условиях страхования;
- об условиях договора страхования, о том, какие события являются и не являются страховыми случаями, о территории действия договора страхования;
- об условиях проживания и питания в средстве размещения, о порядке предоставления экскурсий и дополнительных

услуг;

- о правилах поведения во время туристической поездки, в том числе о необходимости уважения местных традиций и обычаев, бережного отношения к культурному наследию и окружающей среде;
- о возможных трудностях, связанных с незнанием языка общения страны пребывания;
- о состоянии природной среды в месте отдыха и о специфике погодных условий;
- о санитарно-эпидемиологической обстановке в стране временного пребывания;
- о необходимости соблюдения правил личной безопасности, о необходимости хранения денежных средств и иного имущества в сейфах отеля и о порядке их использования
- об опасностях, с которыми возможна встреча при совершении путешествия.

9.10. Заказчик предоставляет Турагенту для оперативной связи реквизиты, указанные в п.10 Договора, при этом Заказчик подтверждает и гарантирует, что Турагент в любое время, как до начала путешествия, так и в течении путешествия, сможет связаться с Заказчиком по указанным выше контактными данными. Ответственность в случае наступления негативных последствий из-за того, что указанные выше контактные данные окажутся не действительными и Турагент не сможет связаться с Заказчиком, Заказчик полностью берет на себя.

9.11. Заказчик ознакомлен и согласен с тем, что Турагент не является государственным органом, не является оценочной или рейтинговой организацией, а потому не имеет установленных законом или договором полномочий, обязанностей и компетенций по оценке финансового состояния, финансовой устойчивости и/или иных показателей хозяйственной деятельности Туроператора на момент бронирования туристского продукта. Выбор Туроператора по договору осуществлен Заказчиком по своему усмотрению, добровольно, заказчик проинформирован о возможности получить дополнительную информацию о туроператоре (помимо информации, предоставленной в настоящем договоре) на сайте Ростуризма, в едином федеральном реестре туроператоров, на сайте Туроператора и из иных открытых источников.

9.12. ЗАВЕРЕНИЯ И ГАРАНТИИ ПРИ ОПЛАТЕ В РАССРОЧКУ

Перед тем, как Стороны пришли к соглашению о том, что для оплаты туристского продукта Заказчик может использовать способ оплаты, указанный в п.3.5.2 или 3.5.3. Договора (далее – Соглашение), Турагент предоставил, а Заказчик получил полную и исчерпывающую информацию, Заказчик заверяет и гарантирует, что эта информация ему понятна и он, после ее получения, не возражает против заключения Соглашения и согласен с условиями Соглашения:

- информацию о том, что в связи с тем, что услуги, входящие в туристский продукт, оказываются Заказчику полностью/частично за гра-ницей РФ и приобретены Туроператором у Поставщиков, находящихся за пределами РФ, стоимость отдельных услуг, входящих в туристский продукт и, соответственно, туристского продукта в целом на всем протяжении цепочки реализации от Поставщика до Туроператора и от Туроператора до Турагента указывается в условных единицах (далее - у.е.).
- информацию о том, что в полном соответствии с действующим законодательством РФ, расчеты между Поставщиком и Туроператором осуществляются по внешнеэкономическим контрактам не в рублях РФ, а в той валюте, которая удобна Поставщику, как правило, в зависимости от места нахождения Поставщика (и, соответственно, страны путешествия Заказчика) это или Евро (EUR) или доллары США (USD).
- информацию о том, что в соответствии с законодательством РФ, расчеты на территории РФ (т.е. расчеты между Туроператором и Турагентом, Турагентом и Заказчиком) могут осуществляться только в рублях РФ.
- информацию о том, что для целей одновременного соблюдения законодательства РФ и обеспечения возможности исполнения обязательств Туроператора перед его Поставщиками по оплате, Турагент и Туроператор пришли к соглашению о том, что в процессе их взаимодействия по бронированию и реализации туристского продукта, стоимость туристского продукта будет выражена в у.е., однако Турагент оплачивает туроператору туристский продукт в рублях исчисляя его рублевую стоимость следующим образом: в зависимости от страны путешествия стоимость 1 у.е. равна стоимости 1 Евро (EUR) или 1 доллара США (USD) по курсу Туроператора на день оплаты.
- информацию о том, что курс Туроператора отличается от курса ЦБ РФ, он устанавливается Туроператором и ежедневно изменяется, он указывается на сайте Туроператора и доводится до сведения Турагента с помощью электронных систем бронирования.
- информацию о том, что Турагент, в свою очередь, применяя этот курс, исчисляет общую рублевую стоимость туристского продукта и доводит ее до сведения Заказчика, указывая ее в графе «Рубли» п. 10 «Общая цена туристского продукта» Приложения № 1 к Договору:

10. Общая цена туристского продукта:		
Рубли:		Аванс:

- информацию о том, что только в том случае, если Заказчик приобретает туристский продукт у Турагента и оплачивает его полностью в момент заключения Договора, Турагент имеет возможность сообщить Заказчику Общую стоимость туристского продукта выраженную в рублях РФ.

- информацию о том, что, если Заказчик хочет использовать особый режим оплаты – оплата с рассрочкой, то Стороны пришли к соглашению о том, что в п. 10 «Общая цена туристского продукта» Приложения № 1 к Договору Стороны

фиксируют:

- рублевую сумму Аванса, и, справочно, сумму Аванса в у.е.
- сумму Доплаты, выраженную в у.е., без указания ее размера в рублях
- общую стоимость туристского продукта, выраженную в у.е. составляющую сумму Аванса и Доплаты в у.е. без указания ее размера в рублях

ПРИМЕР:

10. Общая цена туристского продукта:		
Рубли: 100 у.е.	Аванс: 4 500 руб., что составляет 50 у.е. (1 у.е. = 1 EUR) по курсу Туроператора на день оплаты	Доплата: 50 у.е.

- информацию о том, что Заказчик, используя особый режим оплаты – оплата с рассрочкой, понимает и соглашается с тем, что использование данного режима несет для него определенные риски, а именно – риск того, что курс Туроператора на момент внесения Доплаты изменится, и будет превышать тот курс, по которому рассчитана рублевая стоимость Аванса.
- информацию о том, что Заказчик, использует особый режим оплаты – оплата с рассрочкой, добровольно и принимает на себя этот риск, поскольку считает, что удобство использование особого режима оплаты – оплаты с рассрочкой, перевешивает данный риск.

Заказчик заверяет и гарантирует, что, заключая Соглашение, Заказчик понимает систему формирования стоимости приобретаемого им туристского продукта, и не считает тот факт, что Турагент не сообщает ему рублевую сумму Доплаты и Общей стоимости туристского продукта в момент заключения Соглашения, введением Заказчика в заблуждение.

Стороны подтверждают, что им понятны все термины и условия настоящего Соглашения и у них нет сомнений в их толковании. Стороны подтверждают, что они заключают настоящее Соглашение, не находясь в трудной жизненной ситуации, не чувствуя принуждения со стороны другой Стороны, своей свободной волей в своем интересе.

Реквизиты и подписи сторон

Турагент:

ООО «Денима»

ИНН 7804682067
ОГРН 1217800062193
Генеральный директор Кульга Имана Абдельвахабовна
Адрес 195257
Г. САНКТ-ПЕТЕРБУРГ,
ВН. ТЕР. Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ
АКАДЕМИЧЕСКОЕ,
ПР-КТ НАУКИ,
ДОМ 10 КОРПУС 1 ЛИТЕРА А,
ПОМЕЩ. 25-Н,
Наименование банка СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ БАНК
ПАО СБЕРБАНК
БИК 044030653
Расчетный счет 40702810255000006424
к/с 30101810500000000653

Генеральный директор



Заказчик:

Я,
Ф.И.О

Паспорт № _____
выдан _____
Адрес _____
тел. _____
e-mail: _____

своими действиями акцептую настоящую Оферту,
одновременно с тем:

- Подтверждаю, что согласен со всеми условиями настоящего договора, понимаю все приведенные в нем термины и определения.
- Ознакомлен в полном объеме с информацией о потребительских свойствах туристского продукта, дополнительной необходимой информацией о стране(месте) временного пребывания и условиях совершения путешествия и принимаю на себя связанные с этим обязательства.
- Разрешаю использовать и передавать третьим лицам конфиденциальную и личную информацию туристов, поименованных в приложении №1 (заявке) для осуществления всех существенных условий по Оферте.
- Подтверждаю, что уполномочен выступать от имени туристов, поименованных в приложении №1 (заявке).