

Приложение № 1  
к приказу Директора  
№ 11 от « 09 » января 2020 г.  
«Об утверждении Оферты о реализации  
туристского продукта»

**Офера о реализации туристского продукта**  
**г. Ростов-на-Дону**

**Общие положения**

Данный документ является официальным предложением Общества с ограниченной ответственностью «ГорТур» (далее по тексту – «Турагент»), выполняющего поручение «Туроператора» (Туроператор выбирается Заказчиком путем выбора соответствующих параметров на нижнезванным сайте и указывается в Листе бронирования), заключить договор на обозначенных условиях. Офера размещена в сети Интернет на официальном сайте Турагента [www.hott-rostov.ru](http://www.hott-rostov.ru) и в обязательном порядке предоставляются Заказчику посредством направления по адресу электронной почты, сообщаемого Заказчиком при бронировании туристского продукта (заполнения Листа бронирования). В соответствии со статьей 435 Гражданского кодекса Российской Федерации данный документ является офертой.

Договор заключается путем акцепта откликнувшимся на оферту лицом (далее по тексту – «Заказчик»). Письменная форма договора считается соблюденной в силу ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации. К настоящему договору применяются положения статей 421, 429, 779, 1005 Гражданского кодекса РФ. Полным и безоговорочным акцептом оферты является осуществление Заказчиком частичной или полной оплаты в адрес Турагента. Офера может быть отозвана Турагентом в любой момент до ее принятия Заказчиком.

**1. Предмет договора**

1.1. Турагент обязуется по заданию Заказчика оказать услуги по подбору, бронированию и оплате туристского продукта в порядке и в сроки, установленные договором. Реализация туристского продукта осуществляется Туроператором с привлечением для этого Турагента на основании поручения Туроператора, следующего из соответствующего гражданско-правового договора. Согласно статьям 9, 10.1. ФЗ от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» Турагент выполняет поручение Туроператора, действуя по поручению Туроператора и за его счет. Заказчик обязуется оплатить приобретаемый комплекс услуг путем осуществления перечисления денежных средств Турагенту. В случае наличия предварительного письменного согласия Турагента оплата может быть осуществлена путем внесения денежных средств, в порядке, установленном законодательством РФ.

Под Заказчиком в целях настоящего договора понимаются турист, экскурсант, иной заказчик туристского продукта, а также третьи лица, в интересах которых действует Заказчик, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние. Задание Заказчика и требования Заказчика к туристскому продукту формируются путем выбора соответствующих параметров на сайте Турагента и в дальнейшем содержатся в Заказе на бронирование туристского продукта (далее – «Заказ») размещенном на Личной странице Заказчика в сети Интернет.

1.2. Туристский продукт, отвечающий указанным в Заказе требованиям Заказчика, формируется Туроператором, сведения о котором предоставляются Заказчику при выборе параметров туристского продукта и содержится в Листе бронирования, оформляемого для каждого конкретного Заказчика и являющегося неотъемлемой частью договора с каждым конкретным Заказчиком.

1.3. В комплекс услуг, входящих в туристский продукт, могут входить: услуги по размещению, услуги по перевозке, трансфер, экскурсионные услуги, медицинское страхование, страхование расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей, содействие в передаче документов для оформления визы и иные услуги, указанные в Листе бронирования (раздел – Информация о дополнительных услугах).

1.4. Турагент предоставляет Заказчику достоверные сведения о составе и характеристиках услуг, входящих в туристский продукт. Услуги, входящие в туристский продукт, оказываются Заказчику непосредственно Туроператором или привлеченными им третьими лицами: перевозчиком, отелем или иным средством размещения, страховщиком и прочими лицами, оказывающими услуги, входящие в туристский продукт.

Согласно статье 9 ФЗ от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» ответственность за непредоставление услуг, предоставление услуг ненадлежащего качества, возврат денежных средств при непредоставлении услуг, возврат денежных средств при расторжении договора, отказе от исполнения договора, аннуляции туристского продукта (по инициативе любой из сторон) несет Туроператор.

## 2. Права и обязанности сторон

### 2.1. Турагент обязуется:

2.1.1. Оказать услуги по бронированию и оплате туристского продукта, в порядке и в сроки, установленные настоящим договором.

#### 2.1.2. Предоставить Заказчику информацию:

• о потребительских свойствах туристского продукта, отвечающего указанным в Заказе требованиям Заказчика, включая информацию об общей цене туристского продукта в рублях, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования туристского продукта;

• о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия;  
• об условиях проживания (месте нахождении средства размещения, его категории) и питания; услугах по перевозке Заказчика в стране временного пребывания; о наличии экскурсовода и /или гида–переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;

• о порядке и времени выдачи перевозочных документов, страхового полиса, ваучера, информационных памяток и иные материалов, необходимых для совершения путешествия (далее – Сопроводительные документы);

• о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

• о необходимости наличия у Заказчика необходимых для совершения путешествия документов, включая заграничный паспорт (в том числе отдельный заграничный паспорт ребенка), срок действия которого заканчивается не менее чем через шесть месяцев по окончании путешествия, если иной срок действия не предусмотрен правилами въезда в страну временного пребывания, наличие нотариально заверенного заявления от родителей на выезд несовершеннолетнего ребенка (как для оформления документов так и для совершения поездки);

• о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

• об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного 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;
- об опасностях, с которыми Заказчик может встретиться при совершении путешествия;
- о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если Заказчик предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных и паразитарных заболеваний и о мерах их личной профилактики;
- о санитарно-эпидемиологических правилах;
- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;
- 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, необходимо для совершения путешествия);
- о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
- 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 турист (экспкурсант) 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 туриста (экспкурсанта);
- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов (экспкурсантов) в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов (экспкурсантов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
- о том, что Заказчик обязан вернуться из страны временного пребывания в страну проживания по окончании путешествия;
- о необходимости использования туристических виз исключительно в туристических целях;
- 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;
- об условности классификации средств размещения и особенностях средств размещения в стране временного пребывания;
- о расчетном часе заселения в отель и выселения из отеля;
- информацию о том, что Федеральный закон от 15.08.1996 г. № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» предусматривает право временного ограничения граждан Российской Федерации на выезд из России в случае уклонения от исполнения обязательств, наложенных на них судом;
- о необходимости застраховать расходы, которые могут возникнуть у Заказчика вследствие непредвиденной отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей («страхование от невыезда»), а также о возможности заключения договора медицинского страхования;
- о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи (Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь»);

- о порядке и сроках предъявления Заказчиком требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, об указанной организации, а также об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности туроператора и по банковской гарантии;
- о переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма принадлежащего Заказчику права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора к Страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма при оказании экстренной помощи Заказчику;
- обеспечить оформление страхового медицинского полиса в случае, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, а также оказать содействие по требованию Заказчика в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья);
- уведомить Туроператора о заключении Договора, в том числе согласовать с Туроператором условия путешествия (в том числе потребительские свойства туристского продукта) в соответствии с Заявойкой на бронирование;
- по требованию Заказчика предоставить информацию о договоре, заключенном между Туроператором и Турагентом, в том числе копию доверенности, выданную Туроператором, на заключение договоров о реализации сформированного им туристского продукта и/или доверенности, выданной Турагенту в порядке передоверия, в случае выдачи таких доверенностей Турагенту;
- об ответственности Туроператора перед Туристом (Заказчиком), поскольку именно Туроператор является исполнителем и несет ответственность перед вышеизложенными лицами;
- о невозможности классифицировать Турагента как агрегатора товаров и услуг в отношении туристского продукта, реализуемого по настоящему договору;
- о возможности Туриста сдавать ценные вещи в камеру хранения или сейфы отелей, при их наличии. Хранение ценных вещей осуществляется за дополнительную плату;
- о невозможности Туриста заниматься в стране временного пребывания оплачиваемой деятельностью.

**Указанная в настоящем пункте информация предоставляется Клиенту путем демонстрации в наглядной форме при подборе и бронировании Клиентом туристского продукта в сети Интернет или в устной форме по телефону или иными средствами коммуникаций. Использование конкретного способа доведения информации, указанной в настоящем пункте, определяется Турагентом по его собственному усмотрению.**

2.1.3. Перечислить денежные средства, полученные от Заказчика непосредственно туроператору или осуществить перечисление денежных средств Туроператору через иное уполномоченное лицо, обладающее соответствующими полномочиями.

2.1.4. Предоставить Заказчику (в отношении Заказчиков - физических лиц) документы, подтверждающие оплату (он-лайн чек).

2.1.5. Выражая согласие с условиями оферты и договора, а также совершая бронирование и (или) частичную оплату по договору Заказчик подтверждает получение от Турагента названной в настоящем разделе договора необходимой и достоверной информации, получения всех необходимых документов и факт ознакомления Заказчика с данной информацией. Заказчик также подтверждает, что до

его сведения Турагентом доведена полная и исчерпывающая информация о Туристском продукте, 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.

## **2.2. Турагент вправе:**

2.2.1. Отказаться от исполнения договора в случае нарушения Заказчиком установленного договором порядка оплаты, а также в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения договора или нарушения Заказчиком иных обязанностей установленных настоящим договором с применением последствий, предусмотренных п. 5.4. настоящего договора. В указанных случаях также могут быть применены последствия, предусмотренные ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

## **2.3. Заказчик обязуется:**

2.3.1. Заказчик обязуется предоставить Турагенту полные и достоверные данные об Общегражданском Заграничном Паспорте, как то, имя и фамилия в латинской транскрипции, страна рождения, гражданство, серия и номер паспорта, кем выдан паспорт, дата рождения, дата выдачи и дата окончания паспорта, на каждого выезжающего туриста.

Если при приобретении туристического продукта не требуются данные об Общегражданском Заграничном Паспорте, Заказчик обязуется предоставить Турагенту полные и достоверные данные об Общегражданском Паспорте или Свидетельстве о рождении ребенка (детей), как то, имя и фамилия в русской транскрипции, страна рождения, гражданство, серия и номер паспорта или свидетельства, кем выдан, дата рождения, дата выдачи на каждого туриста.

2.3.2. До бронирования и оплаты по договору получить информацию в объеме, предусмотренном п. 2.1.2. договора, в том числе ознакомиться с информацией о туристском продукте, о требованиях к документам и сроках их представления, о порядке оформления документов и иной информацией, размещенной на официальном сайте Турагента; при необходимости - получить информацию у сотрудников Турагента в устной и (или) письменной форме.

2.3.3. Произвести своевременную оплату в соответствии с разделом 3 договора.

2.3.4. Если это предусмотрено условиями Заказа и/или подтверждения, предоставить Турагенту комплект необходимых для исполнения договора документов (в том числе заграничный паспорт, фотографии в требуемом количестве, анкетную информацию), в установленные сроки. О конкретном комплекте необходимых документов и сроке их представления Заказчик уведомляется путем включения перечня таких документов и указания на срок их представления в Заказ на бронирование и (или) размещения соответствующей информации на сайте Турагента. Совершением бронирования и (или) оплаты по договору Заказчик подтверждает получение соответствующих сведений. Документы должны быть представлены не позднее чем за 45 дней до начала поездки, а по требованию Турагента или в соответствии с информацией указанной в Заказе – за большее количество дней до начала поездки или незамедлительно, сразу после бронирования.

2.3.5. Предоставить Турагенту точную информацию о своем адресе, телефоне, адресе электронной почты, необходимую Турагенту для оперативной связи с Заказчиком.

**2.3.6.** До момента совершения оплаты по настоящему договору, предварительно отправить Турагенту запрос на подбор тура сообщив в комментариях к заказу информацию об обстоятельствах, препятствующих к совершению путешествия, к которым, в том числе относятся:

- различного рода заболевания Заказчика и связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условий, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т.п.);
- имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, в том числе, запрет на въезд в определенное государство или в группу стран;
- ограничения на право выезда из РФ, наложенные Федеральной службой судебных приставов-исполнителей, или иными компетентными органами;
- иностранное гражданство Заказчика, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является Заказчик, в случае если он не российский гражданин;
- необходимость получения Заказчиком специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: получения въездной/выездной визы, согласия на выезд ребенка за границу, получения ребенком собственного загранпаспорта, разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений и согласований.

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. Турагент не несет ответственности за любые последствия, наступившие из-за неполучения вышеназванного уведомления от Заказчика (в том числе по причине попадания письма в спам) или в случае получения уведомления после получения оплаты от Заказчика и/или осуществления бронирования туристского продукта у Туроператора. В случае невозможности исполнения договора, связанной с указанными обстоятельствами, договор признается неисполненным по вине Заказчика.

**2.3.7.** Своевременно (за день до вылета) уточнить у Турагента время и место вылета, сроки совершения путешествия, расписание авиарейсов, место и время сбора группы, прочие существенные данные. В случае невозможности уточнения вышеназванной информации у Турагента, Заказчик самостоятельно уточняет информацию в разделе онлайн-табло на официальном сайте аэропорта вылета или у консолидатора рейса.

**2.3.8.** До начала поездки получить документы, необходимые для совершения путешествия. Документы передаются (по усмотрению Турагента) с использованием электронной формы связи, в офисе Турагента или в аэропорту/на вокзале (иначе месте начала поездки). Турагент сообщает Заказчику о месте получения документов 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 информации или документов по электронной почте). Заказчик обязан осмотреть полученные документы и известить Турагента без промедления об обнаруженных в документах недостатках.

**Заказчик согласен и одновременно выражает собственное желание на получение документов, необходимых для совершения путешествия, в срок не позднее, чем за 3 часа до начала путешествия. Данное положение Заказчик просит рассматривать как самостоятельное и отдельное заявление Заказчика, адресованное Турагенту.**

Турагент не несет ответственности за работу каналов связи, в связи с этим обязанность по уточнению сроков получения документов возложена на Заказчика. Дополнительная информация о выдаче билетов указывается в Листе бронирования.

2.3.9. Своевременно прибыть в аэропорт (на вокзал) или к иному установленному Турагенту месту встречи. Неявка (опоздание) к отправлению по любым причинам приравнивается к отказу Заказчика от исполнения договора. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Турагентом, при отсутствии которого Заказчику не будет предоставлено размещение в отеле при самостоятельном прибытии Заказчика в отель раньше или позже согласованного срока. Началом предоставления услуг (туристского продукта) является момент непосредственного начала предоставления туристского продукта, то есть момент посадки туриста в транспортное средство или момент начала оказания иных услуг (если это обусловлено видом конкретным перечнем услуг, входящих в туристский продукт). Окончанием предоставления комплекса туристских услуг (туристского продукта) является момент завершения оказания последней услуги. Единицу измерения туристского продукта (сутки/ночи/дни) определяет Туроператор, непосредственно сформировавший туристский продукт, в зависимости от его вида или особенностей. Если Туроператор не определил способ и порядок исчисления сроков (сроков туристского продукта), то они определяются согласно правилам ст.ст. 190-194 Гражданского кодекса Российской Федерации.

2.3.10. Соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные договором с перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами.

2.3.11. Соблюдать правила выезда из РФ и въезда в РФ, 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.

2.3.12. Соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования.

2.3.13. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

2.3.14. Относиться к имуществу третьих лиц с надлежащей заботливостью и осмотрительностью, соблюдать установленные третьими лицами правила пользования таким имуществом, не причинять вреда имуществу третьих лиц.

2.3.15. Незамедлительно информировать Турагента, а также представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в туристский продукт услуг со стороны третьих лиц.

2.3.16. Ознакомить указанных в договоре и Заказе участников путешествия 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 обязывается перед Турагентом отвечать за соблюдение туристами обязательств, предусмотренных условиями настоящего Договора.

2.3.17. 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. Любые действия, произведённые после входа на сайт под логином (номером Заказа) и паролем Заказчика, считаются действиями Заказчика.

2.3.18. В случае отказа (аннуляции) туристского продукта, подачи заявления об изменении туристского продукта, по любым причинам и основаниям, предоставить

Турагенту письменное заявление на бумажном носителе с подписью Заказчика. При этом Турагент вправе, но не обязан, принять вышенназванное заявление в виде скана, полученного по электронной почте, письма, телефонного обращения и пр.

#### **2.4. Заказчик вправе:**

2.4.1. Получить при заключении договора информацию, предоставляемую Турагентом в соответствии с п. 2.1.2. договора.

2.4.2. Отказаться от исполнения настоящего договора при условии оплаты Турагенту и Туроператору фактически понесенных ими расходов, связанных с исполнением обязательств по настоящему договору.

2.4.3. Потребовать возмещения убытков и компенсации морального вреда в случае невыполнения условий договора в порядке установленном законодательством Российской Федерации.

#### **3. Порядок оказания услуг и условия оплаты**

3.1. Подбор туристского продукта производится Заказчиком самостоятельно на сайте Турагента или Турагентом на основании соответствующей заявки Заказчика.

3.2. Подбор туристского продукта Заказчиком на сайте Турагента самостоятельно:

3.2.1. Подбор туристского продукта осуществляется путем указания желаемых параметров и выбора конкретного туристского продукта из списка предложений, отвечающих указанным параметрам (в диалоговых окнах, каталогах или с помощью иных технических решений на сайте Турагента).

3.2.2. После подбора туристского продукта и получения необходимой и достоверной информации, Заказчик заполняет Заказ на сайте Турагента в сети Интернет и выбирает способ оплаты. Указанные действия подтверждают согласие Заказчика с выбранными предварительными условиями поездки и положениями настоящего договора. Информация представляется Заказчику в наглядной форме на сайте Турагента в соответствующих разделах, а при необходимости может быть уточнена у сотрудников Турагента в устной форме и (или) с использованием электронной почты.

3.2.3. После заполнения Заказа Заказчик производит оплату, выбранным им способом.

3.3. Подбор туристского продукта Турагентом:

3.3.1. В случае оформления Заказчиком заявки на подбор туристского продукта, Заказчик заполняет представленную на сайте форму с указанием пожеланий к туристскому продукту или с использованием иных средств коммуникации.

3.3.2. Подбор туристского продукта осуществляется Турагентом после получения соответствующей и полностью заполненной Заявки от Заказчика Турагент, после осуществления подбора, направляет Заказчику предложение посредством электронной почты.

3.3.3. После подбора туристского продукта и получения необходимой информации, Турагент направляет Заказчику ссылку на оплату посредством электронной почты и/или смс-сообщения.

3.3.4. Заказчик производит оплату согласно полученной в ссылке информации.

3.4. После получения полной оплаты Турагент направляет Заказчику на указанный им адрес электронной почты и/или прикрепляет в личном кабинете Заказчика на сайте [www.hott-rostov.ru](http://www.hott-rostov.ru) Приложение с существенными условиями туристского продукта (состав участников поездки, направление, наименование и категория средства размещения, тип питания, условия доставки и др. услуги, включенные в стоимость тура), информацией о Турагенте, Туроператоре, Турпомощи, а также Памятку с информацией о

стране пребывания. Указанные в настоящем пункте документы являются неотъемлемой частью  
Договора

3.5. Заказ Заказчика должен содержать следующую информацию:

- фамилии и имена туристов (в русской и (или) иной транскрипции, которые даются в загранпаспорте), их пол, дата рождения, гражданство, номер загранпаспорта;
- 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;
- иные условия и сведения, имеющие отношение к туристскому продукту.

Заказчик обязан представить Турагенту при бронировании указанную информацию.

3.6. После оплаты Заказ получает статус «Бронирование».

Цена договора, указанная в Заказе подлежит уточнению у Туроператора и (или) поставщиков услуг и может быть изменена Туроператором в порядке ч. 2 ст. 424 ГК РФ, в случае если Заказчиком еще не произведена 100% оплата Заказа. В случае увеличения цены туристского продукта Заказчику направляется уведомление о необходимости доплаты (такое уведомление может быть также оформлено в виде нового заказа с указанием актуальной цены).

Увеличение стоимости Туристского продукта, осуществляется в случаях: непредвиденного изменения стоимости услуг по перевозке, в том числе из-за увеличения стоимости топлива; изменение курсов валют в сторону повышения; введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей и иных случаях Заказчик обязуется оплатить возникшую разницу.

3.7. Турагент в течение 3-х рабочих дней с момента направления Заказа Туроператору, сообщает Заказчику о возможности оказания услуг по бронированию и оплате туристского продукта, соответствующего характеристикам, указанным в Заказе.

3.8. В случае отсутствия туристского продукта, соответствующего указанным в Заказе требованиям Заказчика, Турагент вправе предложить Заказчику альтернативный туристский продукт.

3.9. В случае выбора Заказчиком способа оплаты банковской (платежной) картой Заказчик вводит данные своей платежной карты на стадии заполнения Заказа, при этом денежные средства списываются с карты только после подтверждения возможности оказания услуг по бронированию.

Оплата может быть осуществлена также путем совершения платежа через платежного агента, в случае размещения Турагентом на сайте информации об этом или в случае предоставления Турагентом Заказчику информации об этом любым иным способом.

3.10. После полной оплаты Заказчиком услуг и подтверждения Турагентом возможности предоставления туристского продукта, Заказ Заказчика получает статус «Подтвержден».

3.11. Обязанности Туроператора и Турагента по настоящему договору не возникают до момента полной оплаты цены договора. До момента оплаты Заказчиком услуг Туроператор или Турагент вправе в любое время отказаться от исполнения договора. Частичной оплатой по договору Заказчик подтверждает факт получения необходимой и достоверной информации, факт ознакомления с текстом настоящего

Договора, Заказа, факт получения информации о месте и времени получения документов, необходимых для потребления услуг, входящих в туристский продукт.

3.12. Все виды платежей по настоящему Договору производятся в рублях.

3.13. Исполнение обязательства Заказчика по оплате осуществляется Заказчиком или иным лицом, действующим в интересах Заказчика. Взаимоотношениям между Заказчиком и указанным выше иным лицом регулируются ими самостоятельно и не являются предметом настоящего договора.

Стороны договорились, что в случае осуществления возврата денежных средств, уплаченных по настоящему договору, такое перечисление производится плательщику и является надлежащим исполнением обязательств по возврату денежных средств.

#### **4. Срок действия договора**

4.1. Настоящий договор вступает в силу с момента оформления Заказа и действует: в отношении обязательств Турагента – до момента передачи последнего документа, необходимого для осуществления путешествия; в отношении обязательств Туроператора - до даты окончания путешествия.

#### **5. Изменение и расторжение договора**

5.1. Настоящий договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством или настоящим договором.

5.2. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения Заказчиком поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Заказчика, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

При изменении или расторжении договора по указанным основаниям применяются последствия, предусмотренные п. 5.4. настоящего договора.

5.3. Каждая из сторон вправе потребовать в судебном порядке изменения или расторжения договора в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Заказчика угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу. Наличие обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Заказчика угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

При расторжении до начала путешествия договора в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Заказчика угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, возврат денежных средств осуществляется в порядке, установленном законодательством РФ.

5.4. В случае изменения или расторжения договора и (или) отказа Заказчика от исполнения договора и (или) отказа от услуг Турагента, а также в случаях, перечисленных в п. 7.1. договора и (или) при невозможности исполнения договора по обстоятельствам за которые ни одна из сторон не отвечает, Заказчик обязан возместить Турагенту расходы, понесенные Турагентом и/или Туроператором при исполнении договора, в том числе

денежные средства, переданные или подлежащие передаче Турагентом поставщикам услуг, туроператорам и иным лицам. Положения настоящего пункта распространяются в том числе на действия Турагента, связанные с подбором, бронирование и иными действиями по исполнению настоящего договора.

5.5. Несвоевременная или неполная оплата Заказчиком денежных средств по настоящему договору, а равно отказ от доплаты по настоящему договору, непредставление истребованных 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.

5.6. Изменения и дополнения к договору могут осуществляться путем подписания сторонами дополнительных соглашений или Заявок.

5.7. 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 (в том числе в Личном кабинете или направленное по электронной почте или иным способом) приравнивается к оформлению сторонами нового Заказа или совершению изменений на бумажном носителе. Совершение Заказчиком действий по исполнению договора означает согласие Заказчика с условиями договора и с предложенными Турагентом изменениями.

## **6. Ответственность. Порядок предъявления претензий**

6.1. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, оказываемых на протяжении путешествия и перечисленных в Заказе, или замечаний относительно действий третьих лиц, непосредственно оказывающих Заказчику услуги, Турагент рекомендует Заказчику незамедлительно обратиться к Туроператору и представителям принимающей стороны на местах.

6.2. В случае неурегулирования возникшей проблемной ситуации на месте, претензии к качеству туристского продукта предъявляются Заказчиком Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

6.3. Сведения о порядке и сроках предъявления Заказчиком требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, а также информация об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности туроператора или по банковской гарантии, содержатся в Листе бронирования и/или доводятся до сведения Заказчика иными способами.

6.4. Настоящим договором установлен обязательный досудебный порядок урегулирования споров. В случае возникновения разногласий по договору между Заказчиком и Турагентом, спор разрешается в претензионном порядке путем направления претензий и ответов на претензии в порядке, предусмотренном п. 6.2.

6.5. Турагент не несет ответственности за возможные неточности и ошибки в описании и ценах туристского продукта на Сайте, либо возникающие у Заказчика при использовании Системы, либо при использовании сайтов партнеров Турагента. Турагент оставляет за собой право вносить изменения и исправлять любые неточности и ошибки с сохранением Бронирования для Заказчика по корректной цене или отмене Бронирования без взимания неустоек (штрафов, пеней). Турагент не несет ответственности за несоблюдение Туроператорами, поставщиками услуг или их представителями условий Бронирования. Турагент предоставляет Заказчику Систему бронирования, информацию, продукты и услуги, цены, содержащиеся на Сайте «как есть» без гарантий любого рода.

6.6. Турагент не несет ответственности перед Заказчиком за понесенные Заказчиком расходы и иные негативные последствия возникшие:

- вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения договора;

- в случае если Заказчик не сможет совершить путешествие или воспользоваться отдельными услугами по причине действий российской и зарубежной таможенных служб, российского и зарубежного пограничного контроля, либо иных действий официальных органов или властей России или зарубежных стран;
- вследствие любых действий посольств, консульств, связанных с отказом в выдаче визы, задержкой выдачи визы, иных действий;
- в случае если Заказчик не сможет совершить путешествие по причине наличия на территории РФ неисполненных обязательств, в том числе обязательств по уплате алиментов, неисполненных решений суда;
- вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов;
- вследствие ограничения права Заказчика на выезд из РФ компетентными органами;
- вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Заказчика в период поездки;
- в случае, если в вследствие отсутствия надлежащих документов или нарушения правил поведения в общественных местах, решением властей или ответственных лиц Заказчику отказано в возможности выезда из страны или въезда в страну, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице.

6.7. С учетом того обстоятельства, что одно средство размещения (отель, гостиница и пр.) может предлагаться различными туроператорами, стороны исходят из того, что фотографии средств размещения могут не совпадать или не полностью совпадать с видом средства размещения. Несовпадение фотографий и др. информации в отношении вышеназванных объектов не означает какого-либо умысла со стороны Турагента и может быть обусловлено проводимой реконструкцией средствам размещения, фотографированием с разных сторон и иными причинами. Турагент не несет ответственность за несоответствие фотографий средства размещения реальному и актуальному виду средства размещения. В целях недопущения недоразумений Заказчик обязуется самостоятельно изучить сайт соответствующего Туropератора и официальные сайты конкретных средств размещения для получения представления о средстве размещения.

6.8. За убытки, причиненные Заказчику вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов, поездов, судов, и иных транспортных средств, ответственность несёт Туropератор.

6.9. В случае если действия Заказчика нанесли ущерб Турагенту и третьим лицам, с Заказчика взыскиваются убытки в размерах и в порядке, предусмотренных действующим законодательством.

6.10. Заказчик несет ответственность за наличие у него и иных участников поездки документов, необходимых для совершения поездки (в том числе действительного заграничного и общегражданского паспорта с достаточным сроком действия) разрешительных отметок в документах, наличие необходимых для въезда виз и отсутствие непогашенных виз, препятствующих въезду в страну или страны, отсутствие неисполненных обязательств на территории РФ. Заказчик обязан иметь и обеспечить наличие у иных участников путешествия на момент начала поездки соответствующих документов, позволяющих беспрепятственно пересечь границу и въехать в страну временного пребывания

6.11. Заказчик несет ответственность за обеспечение надлежащей защиты от несанкционированного использования третьими лицами конфиденциальных данных, имеющих значение для исполнения настоящего договора, к которым относятся в том числе: кодовое слово, использованные при бронировании логины, пароли, адреса электронной почты. Любые действия с использованием указанных данных могут быть признаны действиями Заказчика.

6.12. В случае отказа от поездки, в случае отказа или запрета государственных органов РФ или иностранных государств на въезд/выезд туристов, в случае невыдачи виз туристам, по причинам не зависящим от Турагента или Туроператора, Заказчик обязуется компенсировать Турагенту и Туроператору фактически понесенные расходы, возникшие в связи с исполнением настоящего договора.

6.13. Обязательства Турагента по настоящему договору являются исполненными, а услуги Турагента оказанными в момент исполнения обязанностей Турагента, то есть в момент передачи последнего документа, необходимого для осуществления путешествия.

Заказчик подтверждает, что в случае опротестования оплаты банк и/или платежная система могут отказать в удовлетворении необоснованного требования Заказчика, по причине исполнения Турагентом установленных законодательством РФ и настоящим договором обязанностей. При предъявлении Заказчиком необоснованных требований Турагент или банк или платежная система вправе обратиться с иском о взыскании неосновательного обогащения непосредственно с Заказчика.

## **7. Обстоятельства непреодолимой силы**

7.1. Турагент освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если такое неисполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе землетрясений, наводнений, цунами, пожара, тайфуна, снежного заноса, военных действий, массовых заболеваний, забастовок, ограничений перевозок, запрета торговых операций с определенными странами, террористических актов и других обстоятельств, не зависящих от Турагента. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы каждая из сторон вправе отказаться от исполнения договора с применением последствий п. 5.4. настоящего договора.

## **8. Страхование**

8.1. Заказчик вправе застраховать расходы, которые могут возникнуть у него вследствие непредвиденной отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей («страхование от невыезда»), а также заключить договор медицинского страхования. Заказчику разъяснено и понятно, что данный вид страхования позволит существенно снизить степень негативных последствий при невозможности совершения Заказчиком поездки по независящим от него причинам (болезнь Заказчика, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

8.2 Заказчику также разъяснено о возможности добровольного медицинского страхования. Настоящим Заказчик подтверждает, что Турагент в полном объеме информировал Заказчика о том, что в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), все расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, 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, а также о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований, осуществляются туристом самостоятельно за свой счет или, в случае смерти туриста, за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков).

8.3. Заказчик подтверждает, что в случае отказа Заказчика от услуг Турагента (Агент страховщика) по заключению в пользу туриста и предоставлению туриstu договора добровольного страхования (страхового полиса), условиями которого 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 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, все расходы, в связи с событиями, требующими оплату медицинской помощи на территории временного пребывания, будут произведены Заказчиком (туристом) самостоятельно и за собственный счет.

8.4. В случаях неисполнения Туроператором обязательств по оказанию Заказчику услуг, входящих в Туристский продукт, 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 Листе бронирования.

8.5. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт причинения туриstu и (или) иному заказчику реального ущерба по причине неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта. При этом датой страхового случая считается день, когда туроператор публично заявил о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

## **9. Прочие условия договора**

9.1. Настоящий договор составлен на русском языке.

9.2. Заказчик предупрежден и согласен с тем, что в исключительных случаях возможна замена Туроператором услуг, входящих в туристский продукт (в том числе замена средства размещения, перевозчика, типа воздушного судна), на аналогичные услуги без взимания какой-либо доплаты со стороны Заказчика. Указанная замена находится вне сферы контроля Турагента и осуществляется Туроператором в исключительных случаях.

9.3. Заказчик, а также участники поездки, указанные в договоре, выражают свое письменное согласие на обработку персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, пол, гражданство и национальность; серия, номер паспорта, лица вписанные в паспорт, иные паспортные данные; адрес проживания и регистрации, домашний и мобильный телефон, адрес электронной почты; семейное, социальное, имущественное положение (в том числе сведения о недвижимом имуществе, о наличии автомобиля); профессия; информация (включая адрес, рабочий телефон, должность, сроки работы) о текущем месте работы и о предыдущих местах работы; о состоянии здоровья, любые иные данные, которые Заказчик сообщил при заключении или в ходе исполнения договора. Заказчик обязан получить и гарантировать наличие у него полномочий на представление персональных данных участников поездки, указанных в договоре. Заказчик подтверждает свои полномочия на представление персональных данных туристов. Заказчик обязан возместить любые расходы, связанные с отсутствием у Заказчика соответствующих полномочий, в том числе убытки, связанные с санкциями проверяющих органов. Обработка персональных данных осуществляется Турагентом и (или) Туроператором и (или) поставщиками услуг в целях исполнения договора (в том числе, в зависимости от условий договора – в целях оформления проездных документов, бронирования номеров в средствах размещения и у перевозчиков, передачи данных в консульство иностранного государства, разрешения претензионных вопросов при их возникновении, представления информации уполномоченным государственным органам

(в том числе по запросу судов и органов внутренних дел)) и включает в себя сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных. Заказчик проинформирован о том, что его персональные данные могут обрабатываться как автоматизированным так и не автоматизированным способами обработки. Заказчик согласен с тем, что Турагент и (или) Туроператор вправе поручить обработку персональных данных Заказчика другому лицу. Заказчик согласен на трансграничную обработку его персональных данных. Настоящее согласие действует в течение неопределенного срока. Действие согласия прекращается на основании письменного заявления, которое подписывается Заказчиком 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 обработку персональных данных. Заказчику разъяснены и понятны права субъекта персональных данных. Адреса и паспортные данные Заказчика и участников поездки указаны в договоре.

9.4. Используемые в настоящем Договоре в том числе его неотъемлемых частях (приложения и т.п.), термины и определения равноприменимы в единственном и множественном числе, а также равнозначны в по своему значению.

9.5. Заказчик подтверждает, что действует в интересах и/или на основании поручений туристов (несовершеннолетних, родственников, знакомых и т.п.). Правоотношения, существующие между Заказчиком и туристом, регулируются ими самостоятельно, в соответствии с семейным и/или гражданским законодательством, а также законодательством о персональных данных и не являются предметом настоящего договора. Заказчик подтверждает, что вся информация, содержащаяся в настоящем договоре подлежит доведению им до каждого туриста. Заказчик также подтверждает, что все персональные данные других туристов, предоставленные им Турагенту переданы с согласия Туристов или их законных представителей.

9.6. Индивидуально сформированный в отношении каждого Заказчика Лист бронирования, а также приложения к настоящему договору являются неотъемлемой частью настоящего договора.

9.7. В случае наступления обстоятельств, в связи с которыми денежные средства (полностью или частично) подлежат возврату Заказчику, то надлежащим исполнением данного обязательства является или перечисление денежных средств на счет Заказчика или направление денежных средств переводом Почты России. При этом стороны выражают понимание, что перечисление денежных средств осуществляется Заказчику или непосредственно Туроператором, как обязанным лицом или Турагентом, но только после получения им денежных средств от Туроператора.

9.8. Настоящая оферта основана на типовом договоре, утвержденном Приказом Минэкономразвития России от 19.03.2019 г. № 135 «Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком» (Зарегистрирован в Минюсте России 24.09.2019 г. № 56057). В настоящей оферте содержатся все существенные условия, указанные в вышеназванном типовом договоре и в ФЗ от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Положения настоящей оферты не противоречат условиям вышеназванного типового договора и ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

## 10. Ассоциация «Турпомощь»

10.1. Сведения об объединении туроператоров в сфере выездного туризма: Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь» (далее – Ассоциация «Турпомощь»).

Адрес (местонахождение) организации: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 47.  
Телефон «Горячая линия», факс: +7 (499) 678-12-03. Электронная почта:  
[secretary@tourpom.ru](mailto:secretary@tourpom.ru). Сайт: [www.tourpom.ru](http://www.tourpom.ru)

10.2. Экстренная помощь оказывается Заказчику безвозмездно в форме организации услуг по перевозке и/или размещению, включая оплату таких услуг, а также других услуг, необходимых для осуществления экстренной помощи.

Также Заказчик проинформирован о формировании Ассоциацией «Турпомощь» фондов персональной ответственности туроператоров и возможности обращения к данным фондам при Ассоциации «Турпомощь» при не предоставлении, ненадлежащем предоставлении Туropератором комплекса услуг.

10.3. Решение об оказании экстренной помощи Заказчику принимается Ассоциацией «Турпомощь» на основании обращения Заказчика об оказании экстренной помощи, в котором излагаются обстоятельства, свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором своих обязательств, а также ясно выраженное намерение Заказчика прекратить путешествие и досрочно вернуться к месту его окончания, предусмотренному договором.

Обращение Заказчика может быть направлено в Ассоциацию «Турпомощь» любым способом, позволяющим установить, что обращение исходит от Заказчика.

10.4. Ассоциация «Турпомощь» не позднее 24 часов с момента получения обращения Заказчика, принимает решение об оказании Заказчику экстренной помощи или об отказе в ее оказании и уведомляет Заказчика о принятом решении любым способом, позволяющим установить, что содержание данного решения доведено до сведения Заказчика.

### **11. Реквизиты Турагента:**

Общество с ограниченной ответственностью «ГорТур»

(сокращенное наименование ООО «ГорТур»)

Юридический адрес: 344022, г. Ростов-на-Дону, ул. Красноармейская, д. 262А, комн. 2-6  
ИНН 6163206390

КПП 616301001

ОГРН 1176196045585

Р/сч: 40702810895250800060

в банке: ФИЛИАЛ ЮЖНЫЙ ПАО БАНКА «ФК ОТКРЫТИЕ»

БИК: 046015061

К/сч. 30101810560150000061

69

Директор

М.Н.

Директор / Гурин Максим Геннадьевич /

## Директор

M.P.



/ Гурин Максим Геннадьевич /