

ДОГОВОР-ОФЕРТА

Договор оказания туристических услуг

г. Москва

30.12.1899

Общество с ограниченной ответственностью, именуемое в дальнейшем «Туроператор», в лице Генерального директора, действующего на основании Устава, с одной стороны, и лицо, приобретающее реализуемый(ые) Туроператором туристский продукт/туристские услуги, именуемое в дальнейшем «Клиент», с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор публичной оферты (далее - Договор) о нижеследующем:

1. Общие положения

1.1. Условия настоящего Договора являются публичной офертой Туроператора неограниченному кругу потребителей (Клиентов), заинтересованных в приобретении туристского продукта/туристских услуг у Туроператора на указанных в настоящем Договоре условиях. Настоящий Договор размещен на официальном сайте Туроператора в сети Интернет по адресу: <http://t-express.ru/> (далее – сайт Туроператора).

1.2. Полным и безоговорочным акцептом настоящего Договора признается согласие Клиента заключить такой Договор, выраженное путем совершения действий по оплате Клиентом туристского продукта/туристских услуг, заказанного(ых) им в «on-line» режиме на сайте Туроператора в сети Интернет по адресу, указанному в п.1.1. настоящего Договора.

1.3. В соответствии со статьей 433 Гражданского кодекса Российской Федерации Договор признается заключенным в момент получения Туроператором акцепта Клиента. Принятие настоящей публичной оферты и ее акцепт Клиентом порождает обязанность для Сторон исполнения настоящего Договора независимо от его подписания Сторонами.

1.4. Оферта может быть отозвана Туроператором в любой момент до ее принятия (акцепта) Клиентом.

1.5. Все термины и понятия, используемые в настоящем Договоре, толкуются в соответствии со статьей 1 Федерального закона №132-ФЗ от 24.11.1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», главой 28 «Заключение договора» Гражданского кодекса Российской Федерации.

2. Предмет договора

2.1. В соответствии с условиями настоящего Договора Туроператор обязуется забронировать Клиенту туристский продукт и/или туристские услуги, потребительские свойства которого/которых указаны в заявке на бронирование Тура Клиента, а Клиент обязуется оплатить туристский продукт.

2.2. Туристский продукт, отвечающий указанным в Заявке требованиям Клиента, формируется Туроператором, сведения о котором содержатся в приложениях к договору. Туроператор является лицом (исполнителем), обеспечивающим оказание Клиенту во время путешествия услуг, входящих в туристский продукт, и несет перед Клиентом ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Клиенту услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

2.3. В комплексе туристских услуг, составляющих туристский продукт, могут входить:

- Бронирование авиа (ж\д) билета по маршруту;
- Бронирование проживания и питания в отеле;
- Трансфер;
- Экскурсионная программа;
- Встреча и проводы Клиента в стране пребывания с русскоговорящим гидом;
- Визовая поддержка;
- Полис медицинского страхования;
- Дополнительные услуги, указанные в Заявке на бронирование.

2.4. Конкретный перечень услуг определяется Заявкой. Туроператор предоставляет Клиенту достоверные сведения о составе и характеристиках услуг, входящих в туристский продукт. Услуги, входящие в туристский продукт, непосредственно оказываются Клиенту Туроператором, перевозчиком, отелем или иным средством размещения, страховщиком и прочими лицами, оказывающими услуги, входящие в туристский продукт.

3. Порядок подачи заявки на бронирование и оплаты туристского продукта

3.1. После выбора туристского продукта и получения необходимой и достоверной информации, Клиент формирует Заявку путем заполнения специальной формы на сайте Туроператора в сети Интернет.

3.2. Получив запрос, Туроператор связывается с Клиентом с использованием электронной или телефонной связи и предоставляет информацию о предлагаемых туристских продуктах. Получив необходимую информацию, Клиент делает выбор услуг и форму оплаты: оплата через платежные терминалы или платежной картой через сайт Туроператора. Во втором случае Клиент подтверждает состав услуг, после чего в личном кабинете на сайте прикрепляется ссылка для введения данных платежной карты согласно п. 3.5. настоящего договора.

3.3. Заявка Клиента должна содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество Клиента (плательщика), его паспортные данные, адрес регистрации/ проживания, контактный телефон, электронная почта, необходимые для оперативной связи с Клиентом;
- фамилии и имена туристов (в русской и (или) иной транскрипции), которые даются в загранпаспорте), дата рождения, 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;

- 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. При бронировании Клиент обязан предоставить Туроператору корректную информацию, без ошибок, опечаток, неточностей. Клиенту настоятельно рекомендуется проверить всю информацию перед направлением Заявки, так как последующие изменения данных допускаются только по отдельному запросу в адрес Туроператора, который может потребовать дополнительной оплаты услуг по перебронированию, что может повлечь за собой дополнительные расходы.

3.5. После формирования Заявки у Клиента в личном кабинете прикрепляется текст договора с приложениями и ссылка, перейдя по которой Клиент вводит данные платежной карты и оплачивает

туристский продукт. Введенные данные платежной карты Туроператором передаются в банк через защищенное соединение с платежной системой банка и в дальнейшем не хранятся.

3.6. После своевременного поступления денежных средств в оплату стоимости туристского продукта на расчетный счет Туроператора менеджером Туроператора осуществляется бронирование туристского продукта. Туроператор подтверждает возможность/невозможность оказания туристических услуг,

соответствующих характеристикам заявки на бронирование туристского продукта. При этом стоимость туристского продукта, может быть изменена Туроператором в порядке ч.2 ст. 424 Гражданского кодекса Российской Федерации в соответствии с п. 3.9 настоящего Договора.

3.7. До момента полной оплаты Клиентом услуг Туроператор вправе в любое время потребовать расторжения договора. Оплатой по договору (полной или частичной) и/или введением данных платежной карты при формировании заявки Клиент 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 туристский продукт.

3.8. После подтверждения туристского продукта менеджер Туроператора связывается с Клиентом по электронной почте, указанной в заявке Клиента, для подтверждения Клиентом информации о бронировании туристского продукта и согласия с итоговой стоимостью туристского продукта, а также для обсуждения порядка дальнейших действий.

3.9. В случае изменения цены туристского продукта, связанной с изменением стоимости оформления въездных документов (в посольствах, консульствах и т.п.), стоимости услуг транспортных компаний, аэропортовых сборов, а также резким изменением курсов национальных валют, стоимость оплаченного туристского продукта подлежит перерасчету.

В этом случае Клиент имеет право:

3.9.1. Согласиться с изменениями и произвести перерасчет (доплату) туристского продукта в сроки и в порядке, указанные в письме менеджера Туроператора, направленном Клиенту по электронной почте, указанной в заявке. В случае если доплата за туристский продукт не будет произведена в указанный в письме менеджера срок, туристский продукт подлежит аннулированию, а возврат оплаченных денежных средств за туристский продукт будет произведен на основании письменного заявления Клиента за вычетом фактически понесенных Туроператором расходов в соответствии с п. 6.5. настоящего Договора.

3.9.2. Отказаться от забронированного туристского продукта и получить возврат внесенных денежных средств за вычетом фактически понесенных Туроператором расходов, связанных с исполнением обязательств по настоящему Договору, в соответствии с п. 6.5. настоящего Договора. Возврат денежных средств производится в течение 10 банковских дней на основании письменного заявления Клиента.

3.10. При невозможности подтвердить выполнение Заявки Клиента Туроператор вправе предложить Клиенту альтернативный туристский продукт или отказаться от исполнения Договора. При отказе от исполнения Договора Туроператор обязуется вернуть оплаченные Клиентом денежные средства.

3.11. До начала поездки, но не позднее, чем за 24 часа до начала путешествия Клиент получает документы, необходимые для совершения путешествия. Документы передаются (по усмотрению Туроператора) с использованием электронной формы связи, в офисе Туроператора или по письменному заявлению Клиента в аэропорту/на вокзале (ином месте начала поездки). Туроператор сообщает Клиенту о месте получения документов лично, по телефону или с использованием электронной связи. Документы считаются переданными Клиенту с момента извещения Клиента о готовности документов к передаче (в том числе – путем направления соответствующей информации и (или) документов по электронной почте).

Клиент обязан осмотреть полученные документы и без промедления известить Туроператора об обнаруженных в документах недостатках.

4. Права и обязанности сторон

4.1. Туроператор обязуется:

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

4.1.2. Предоставить Клиенту информацию:

- о потребительских свойствах туристского продукта отвечающего указанным в Заявке требованиям Клиента;
- 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 таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;
- об опасностях, с которыми Клиент может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости

проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями;

- 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 Клиент 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 Клиента;

- 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 Туроператоре (в том числе его наименовании, адресе, телефоне, факсе, электронной почте, интернет-сайте, реестровом номере), о порядке и сроках предъявления Клиентом 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. Указанная информация предоставляется Клиенту путем демонстрации в наглядной форме при подборе и бронировании Клиентом туристского продукта в сети Интернет, путем включения в текст настоящего договора и Заявки, а также в устной форме по телефону. Клиент обязан ознакомиться с представленной информацией до бронирования и оплаты по договору.

4.2. Туроператор вправе:

4.2.1. Потребовать расторжения договора, в том числе в судебном порядке, в случае нарушения Клиентом установленного договором порядка оплаты, а также в случаях непредоставления или несвоевременного предоставления Клиентом сведений и документов, необходимых для исполнения договора или нарушения Клиентом иных обязанностей, установленных настоящим договором с применением последствий, предусмотренных п. 6.5. настоящего договора. В указанных случаях также могут быть применены последствия, предусмотренные ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

4.3. Клиент обязуется:

4.3.1. Произвести своевременную оплату по договору в соответствии с разделом 3 настоящего договора. Оплачивая стоимость услуг, Клиент подтверждает, что до бронирования и оплаты по договору Клиент получил информацию в объеме предусмотренном п. 4.1.2. настоящего договора, в том числе ознакомился с информацией о туристском продукте, о Туроператоре, о требованиях к документам и сроках их предоставления, о порядке оформления документов и иной информацией, размещенной на официальном сайте Туроператора; получил информацию у сотрудников Туроператора в устной и (или) письменной форме.

4.3.2. Предоставить Туроператору 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 Клиент уведомляется путем включения перечня таких документов и указания на срок их представления в Заявку на бронирование и (или) размещения соответствующей информации на сайте Туроператора и (или) в личном кабинете и (или) предоставления на электронную почту Клиента. Совершением бронирования и (или) оплаты по договору Клиент подтверждает получение соответствующих сведений. Документы должны быть представлены не позднее, чем за 45 дней до начала поездки, а по требованию Туроператора или в соответствии с информацией указанной в Заявке – за большее количество дней до начала поездки или незамедлительно, сразу после бронирования.

4.3.3. Предоставить Туроператору точную информацию о своем адресе, телефоне, адресе электронной почты, необходимую Туроператору для оперативной связи с Клиентом.

4.3.4. Заблаговременно письменно довести до сведения Туроператора информацию об обстоятельствах, препятствующих совершению путешествия, к которым, в том числе, но не только, относятся:

- различного рода заболевания Клиента 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 Клиента, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является Клиент, в случае если он не российский гражданин;

- необходимость получения Клиентом 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. Указанная в настоящем пункте информация представляется Клиентом путем заполнения графы «Ваши пожелания, комментарии» при бронировании и (или) с использованием электронной почты или иных средств связи.

Обязанность по проверке выездных документов Клиента (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 Клиента. В случае невозможности исполнения договора, связанной с указанными обстоятельствами, договор признается неисполненным по вине Клиента.

4.3.5. Своевременно прибыть в аэропорт (на вокзал) к установленному Туроператором месту встречи.

Неявка (опоздание) к отправлению по любым причинам признается отказом Клиента от исполнения договора. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Туроператором, при отсутствии которого Клиенту не будет предоставлено размещение в отеле при самостоятельном прибытии Клиента в отель раньше или позже согласованного срока.

4.3.6. Соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные договором с перевозчиком, а

также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами.

4.3.7. 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. Обеспечить наличие у всех участников поездки документов, необходимых для выезда за пределы РФ и въезда на территорию страны временного пребывания и транзитных стран (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным – согласия на выезд

несовершеннолетних туристов, заграничных паспортов с достаточным сроком действия, с необходимыми отметками, визами, пустыми страницами). Внесением оплаты Клиент подтверждает наличие у него исчерпывающей информации относительно правил выезда, въезда и транзита и гарантирует Туроператору наличие возможности беспрепятственного выезда, транзита и въезда у всех участников поездки.

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

4.3.9. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

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

4.3.11. Производить за свой счет расходы, связанные с перевозкой сверхнормативного багажа, освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставляемые средством размещения и не входящие в заказанный туристский продукт.

4.3.12. Незамедлительно информировать Туроператора, а также представителей принимающей стороны, о неказании или ненадлежащем оказании входящих в туристский продукт услуг со стороны третьих лиц.

4.3.13. Ознакомить указанных в настоящем договоре и Заявке участников поездки (туристов) с содержанием договора и со всей информацией, предоставленной Туроператором Клиенту в том случае, если Клиент, заключил настоящий договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах иных, указанных в договоре лиц; при этом Клиент гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах. Клиент и туристы обязаны исполнять условия, предусмотренные условиями настоящего договора. Клиент обязывается перед Туроператором отвечать за соблюдение туристами обязательств, предусмотренных условиями настоящего Договора.

4.3.14. 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.

4.4. Клиент вправе:

4.4.1. Получить при заключении договора информацию, предоставляемую Туроператором в соответствии с п. 4.1.2. договора.

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

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

4.4.4. Получить обеспечение экстренной помощи соответствии с законодательством РФ за счет средств компенсационного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма.

5. Ответственность Сторон. Порядок предъявления претензий

5.1. Ответственность перед Клиентом за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт, несет Туроператор.

5.2. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, оказываемых на протяжении путешествия и перечисленных в Заявке, или замечаний относительно действий третьих лиц, непосредственно оказывающих Клиенту услуги, Клиент незамедлительно должен обратиться к Туроператору или представителям принимающей стороны на местах, по телефонам, указанным в ваучере, программе пребывания или памятке.

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

5.4. Сведения о порядке и сроках предъявления Клиентом требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, а также информация об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности туроператора и по банковской гарантии, содержатся в приложении к настоящему договору.

5.5. В случае возникновения разногласий по договору между Клиентом и Туроператором стороны приложат все усилия для того, чтобы решить конфликтную ситуацию путем переговоров. В случае недостижения соглашения в досудебном порядке, спор разрешается в суде общей юрисдикции.

5.6. Туроператор не несет ответственности перед Клиентом за понесенные Клиентом расходы и иные негативные последствия возникшие:

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

- в случае если Клиент 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;

- в случае если Клиент 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 (в этом случае

ответственность несёт перевозчик;

- вследствие ограничения права Клиента на выезд из РФ компетентными органами;
- вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Клиента в период поездки;
- вследствие неявки или опоздания к месту оказания туристической услуги;
- вследствие нарушения Клиентом действующего законодательства Российской Федерации и страны пребывания, в том числе, таможенных, пограничных, санитарных и карантинных правил;
- в связи с нахождением Клиента в состоянии алкогольного, наркотического опьянения и вследствие этого невозможность воспользоваться туристскими услугами;
- в случае если вследствие отсутствия надлежащих документов (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным: заграничных паспортов с достаточным сроком действия, разрешений, согласований (в том числе, но не ограничиваясь: согласия на выезд несовершеннолетнего туриста, разрешительных отметок, печатей, штампов страниц в паспорте) виз или нарушения правил поведения в общественных местах, решением властей или ответственных лиц Клиенту отказано в возможности выезда из страны или въезда в страну, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице.

5.7. За убытки, причиненные Клиенту вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов, поездов, судов, и иных транспортных средств, ответственность несёт перевозчик и (или) туроператор в соответствии с российским и международным законодательством. По качеству услуг, предоставленных перевозчиком, Клиент вправе предъявить претензии непосредственно к перевозчику. Внимание! Авиабилет необходимо сохранить до предъявления претензионных требований в авиакомпанию (в том числе электронный).

5.8. Туроператор не несёт ответственность за несоответствие предоставленного туристического обслуживания субъективным ожиданиям и оценкам Клиента.

5.9. Клиент несет ответственность за соответствие документов (но не ограничиваясь перечисленным: паспорта и заграничного паспорта) требованиям законодательства страны Клиента, законодательства РФ, а также достаточность документов для въезда в страну временного пребывания и (или) проезда через транзитные страны.

5.10. За ущерб, причиненный здоровью и/или имуществу Клиента, вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения страховой компанией обязательств по заключенному с Клиентом договору страхования в соответствии с действующим законодательством РФ ответственность несет страховая компания.

Надлежащим доказательством факта заключения договора между Клиентом и страховой компанией является страховой полис, переданный Туроператором Клиенту во исполнение условий настоящего договора. В связи с этим, все заявления, претензии, иски Клиента, связанные с наступлением страхового случая и неисполнением или ненадлежащим исполнением страховой компанией принятых на себя обязательств по договору страхования, Клиент вправе предъявить непосредственно в страховую компанию, оформившую страховой полис. (Внимание! Страховой полис, а так же любые документы, подтверждающие наступление страхового случая и размер понесенных Клиентом расходов в связи с наступлением страхового случая, необходимо сохранить до предъявления претензионных требований в страховую компанию.)

5.11. Туроператор не несет ответственности за дополнительные туристические услуги, самостоятельно заказываемые и оплачиваемые Клиентом во время поездки.

5.12. Туроператор не возмещает денежные затраты Клиента, если Клиент (или иные участники поездки) по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных Туроператором услуг.

5.13. В случае если действия Клиента нанесли ущерб Туроператору и третьим лицам, с Клиента взыскиваются убытки в размерах и в порядке, предусмотренных действующим законодательством.

5.14. Клиент 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.

Клиент обязан иметь и обеспечить наличие у иных участников поездки на момент начала поездки соответствующих документов, позволяющих беспрепятственно пересечь границу и въехать в страну временного пребывания.

5.15. Клиент 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 Клиента.

5.16. Стороны освобождаются 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 воли Сторон. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы каждая из сторон вправе отказаться от исполнения договора с применением последствий п. 6.5. настоящего договора.

6. Срок действия, условия изменения и расторжения договора

6.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его акцепта (п. 1.2. настоящего Договора) и действует до окончания срока Тура и возвращения туристов, указанных в заявке, из поездки в соответствии с настоящим Договором.

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

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

Изменения к договору также могут осуществляться путем обмена документами с использованием электронной формы связи. Согласие Клиента с предложенными Туроператором изменениями, полученное с использованием электронной формы связи приравнивается к оформлению сторонами новой Заявки или совершению изменений на бумажном носителе.

Совершение Клиентом действий по исполнению договора означает согласие Клиента с условиями договора и с предложенными Туроператором изменениями. Туроператор вправе потребовать совершить изменение договора на бумажном носителе.

6.3. 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 Клиентом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Клиента, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

При изменении или расторжении договора по указанным основаниям применяются последствия, предусмотренные п. 6.5. настоящего договора.

6.4. Каждая из сторон вправе потребовать в судебном порядке изменения или расторжения договора в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Клиента угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу. Наличие обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Клиента 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 Клиента угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, возврат денежных средств осуществляется в порядке, установленном законодательством РФ.

6.5. В случае расторжения договора и (или) отказа Клиента от исполнения договора и (или) отказа от услуг Туроператора, и (или) при невозможности исполнения договора по обстоятельствам за которые ни одна из сторон не отвечает, Клиент возмещает Туроператору, фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по настоящему договору.

6.6. Несвоевременная или неполная оплата Клиентом денежных средств по настоящему договору, непредоставление истребуемых Туроператором документов, необходимых для исполнения договора, рассматриваются сторонами как отказ Клиента от исполнения договора с применением последствий, п. 6.5. договора.

7. Прочие условия Договора

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

7.2. Перед бронированием и оплатой по договору Клиент ознакомился с информацией, предоставленной Туроператором в соответствии с п. 4.1.2 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 Туроператор 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; при расторжении договора, уплаченная за воздушную перевозку Клиента провозная плата не возвращается, за исключением неиспользованных сумм, взимаемых перевозчиком в пользу иных организаций в соответствии с законодательством иностранных государств, с территорий, на территории или через территории которых осуществляется воздушная перевозка Клиента;
- о том, что субъективная оценка Клиентом услуг не является критерием их качества;
- 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; о необходимости нотариально заверенного согласия на выезд несовершеннолетнего туриста, о правилах въезда и выезда для граждан России, Украины, Белоруссии и Узбекистана, о требованиях, предъявляемых к документам граждан России, Украины, Белоруссии, Узбекистана и иных стран;
- 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 том, что в непосредственной близости от средства размещения могут в любое время начаться строительные, инженерные работы, возводиться или находиться коммуникации и оборудование, могут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации, осветительные мачты, могут проходить пешеходные, автомобильные, железные дороги и т.д., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т.д. При этом указные явления находятся вне сферы компетенции Туроператора, и Туроператор ответственности по данным

обстоятельствам не несет;

- 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 с 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.

7.3. Клиент предупрежден, что в исключительных случаях возможны изменения Туроператором/перевозчиком времени вылета и прилета и/или замена услуг, входящих в туристский продукт (в том числе замена средства размещения, перевозчика, типа воздушного судна, рейса, аэропорта), на аналогичные услуги без взимания какой-либо доплаты со стороны Клиента. Клиенту рекомендуется за день до вылета уточнить у Туроператора время и место вылета, сроки совершения путешествия, расписание авиарейсов, место и время сбора группы, прочие существенные данные.

7.4. Если иное не предусмотрено дополнительными условиями настоящего договора лицам, в пользу которых было проведено бронирование услуг, не гарантируется их вселение в номера отеля немедленно по их прибытию в отель, а также их выселение из номеров отеля непосредственно перед убытием из отеля. Данное условие договора связано с расчетным часом (время заселения/выселения в/из номера отеля), устанавливаемым каждым отелем самостоятельно, и применяется с целью минимизации финансовых затрат Клиента по оплате стоимости проживания в отеле. Ориентировочно расчетный час в отелях наступает в 12 ч 00 мин. Заселение в номер отеля ранее расчетного часа, равно как и выселение из его номера позже расчетного часа, влекут обязательства по оплате стоимости полных суток проживания в отеле, независимо от фактически проведенного в номере отеля времени до/после наступления расчетного часа.

7.5. Туроператор настоятельно рекомендует Клиенту застраховать расходы, которые могут возникнуть у него вследствие непредвиденной отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей («страхование от невыезда»). Данный вид страхования позволит существенно снизить степень негативных последствий при невозможности совершения Клиентом поездки по независящим от него причинам (болезнь Клиента, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства)

7.6. Если Клиент не воспользовался забронированным пассажирским местом на каком-либо участке маршрута перевозки, то Клиент должен сообщить перевозчику о намерении продолжить перевозку на последующих участках маршрута перевозки. Если Клиент не сообщил перевозчику о намерении продолжить перевозку, перевозчик имеет право аннулировать бронирование на каждом последующем участке маршрута перевозки без уведомления Клиента. Отказ Клиента от перевозки на каком-либо участке маршрута перевозки признается изменением маршрута перевозки и осуществляется в порядке, предусмотренном для изменения Клиентом условий договора воздушной перевозки пассажира.

7.7. Клиент, а также участники поездки, указанные в договоре и приложениях к нему, 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 Клиент сообщил при заключении или в ходе исполнения договора. Клиент обязан получить и гарантирует наличие у него полномочий на представление персональных данных участников поездки, указанных в договоре и приложениях к нему. При заключении договора Клиент подтвердил свои полномочия на представление указанных персональных данных. Клиент обязан возместить любые расходы, связанные с отсутствием у Клиента соответствующих полномочий, в том числе убытки, связанные с санкциями проверяющих органов. Обработка персональных данных осуществляется 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, предоставления 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. Клиент проинформирован о том, что его персональные данные могут обрабатываться как автоматизированным так и не автоматизированным способами обработки. Клиент согласен с тем, что Туроператор вправе поручить обработку персональных данных Клиента другому лицу. Клиент согласен на трансграничную обработку его персональных данных. Настоящее согласие действует в течение неопределенного срока. Действие согласия прекращается на основании письменного заявления, которое подписывается Клиентом и вручается, либо направляется заказным письмом с уведомлением о вручении Туроператору и поставщикам услуг. Клиент согласен на обработку его персональных данных вплоть до вручения Клиентом заявления об отзыве согласия на обработку персональных данных. Клиенту разъяснены и понятны права субъекта персональных данных. Адреса и паспортные данные Клиента и участников поездки указаны в договоре и приложениях к нему.

7.8. Акцептом настоящего Договора Клиент подтверждает свое ознакомление с тем, что Туроператор является членом Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» (далее Объединение) и Клиент, в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», может обратиться за оказанием экстренной помощи в указанное Объединение (Россия, 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д.47, т.: +7(495) 981-51-49, 8-800-250-42-04, e-mail: secretary@tourpom.ru, http://www.tourpom.ru). Экстренная помощь осуществляется Объединением за счет средств компенсационного фонда в случае невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по настоящему Договору в части предоставления услуг, входящих в Тур – членом объединения туроператоров в сфере выездного туризма. Обращение туриста в Объединение направляется способом, позволяющим установить автора обращения и должно содержать следующую информацию: а) фамилия, имя и отчество туриста (туристов); б) адрес места нахождения туриста (туристов); в) номер договора о реализации туристского

продукта и наименование Туроператора; г) контактная информация автора обращения; д) обстоятельства (факты), свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта. Объединение проверяет достоверность изложенных в обращении туриста сведений, в том числе устанавливает обстоятельства, необходимые для вынесения обоснованного решения об оказании экстренной помощи или об отказе в ее оказании; запрашивает при необходимости у автора обращения дополнительные сведения и документы, относящиеся к существу обращения туриста. В соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» к Объединению переходит принадлежащее туристу право 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 при оказании экстренной помощи туристу.

8. Адреса и реквизиты Сторон

Туроператор:

Туроператор: ООО "Русский Экспресс. Северо-Запад"

Юр.адрес: 190005, г. Санкт-Петербург, 6-я Красноармейская ул., д. 5-7, лит. А, 4-й этаж, пом. 3-Н, ком. 87-94, оф. 403А

Факт.адрес: 109004, г. Москва, Николоямская 40, стр.1, 2 этаж, офис 212-213

Тел. +7 495 662-99-40

<https://r-express.ru/> e-mail client@r-express.ru

Банковские реквизиты:

р/с 40702810032060006701

ФИЛИАЛ "САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ" АО "АЛЬФА-БАНК"

БИК 044030786

к/с 30101810600000000786

Генеральный директор

Кобищанов Т.Ю.

Главный бухгалтер

Темязова Г.В.



Приложение к Договору о реализации туристского продукта

1.1. Туроператором по настоящему договору является:

Общество с ограниченной ответственностью «Русский Экспресс. Северо-Запад» (ООО «Русский Экспресс. Северо-Запад»)
Реестровый номер туроператора РТО 016908.
Адрес (местонахождения): 190005, г. Санкт-Петербург, 6-я Красноармейская ул., д. 5-7, лит. А, 4-й этаж, пом. 3-Н, ком. 87-94, оф. 403А
109004, г. Москва, Николаямская 40, стр.1, 2 этаж, офис 212-213.
Факт. адрес: 109004, г. Москва, Николаямская 40, стр.1, 2 этаж, офис 212-213
Тел. +7 495 662-99-40
Сайт: <https://r-express.ru/>
e-mail: client@r-express.ru

Режим работы: понедельник–пятница: с 10:00 до 19:00

1.2. Исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта обеспечивается договором страхования гражданской ответственности туроператора ЕРВ/01/23/ГО-ТУР№2652597 от 25/10/2023

Период страхования - с 01/01/2024 по 31/12/2024

Сумма страхового возмещения составляет 50 000 000 (пятьдесят миллионов) рублей.

Страховщик - ООО "Русское страховое общество "Евроинс"

Адрес места нахождения Страховщика: 214000, г. Смоленск, ул. Глинки, д. 7, этаж 2, пом. 9

1.3. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора является факт причинения туристу 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.

1.4. К требованию о выплате страхового возмещения турист и (или) иной заказчик прилагают:

копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, с предъявлением оригинала указанных документов;

копию договора о реализации туристского продукта с предъявлением его оригинала в случае заключения договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе;

документы, подтверждающие реальный ущерб, возникший у туриста и (или) иного заказчика в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

договор о реализации туристского продукта в форме электронного документа на электронном носителе информации в случае заключения договора о реализации туристского продукта в форме электронного документа.

1.5. Письменное требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора может быть предъявлено туристом и (или) иным заказчиком страховщику, в течение срока исковой давности по основанию, возникшему в период срока действия финансового обеспечения ответственности туроператора.

1.6. Страховщик обязан удовлетворить требование туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора не позднее тридцати календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов.

1.7. В случаях, если с требованиями о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику обратились одновременно более одного туриста и (или) иного заказчика и общая сумма денежных средств, подлежащих выплате, превышает размер финансового обеспечения ответственности туроператора, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях, к размеру финансового обеспечения ответственности туроператора.