г. Калининград 2022 года

Данный документ является официальным предложением **ООО** «**Турне-Транс Трэвел**» (далее - Турагент) для физического лица - гражданина РФ (далее — Заказчика, Туриста) о заключении договора о реализации туристических услуг на указанных ниже условиях (далее — Договор). Текст настоящего Договора опубликован на сайте t3travel.ru. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации данный документ является публичной офертой. В соответствии со статьей 433 ГК РФ настоящий договор считается заключенным с момента его акцепта и действует до исполнения сторонами всех своих обязательств.

В целях обеспечения правильного выбора туристского продукта, Заказчик до акцептования настоящей оферты (до бронирования и оплаты) обязан самостоятельно получить или с помощью Турагента ознакомиться со следующей информацией:

- о потребительских свойствах туристского продукта туроператора, программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения (условной категории, месте нахождения), условиях проживания и питания, услугах по перевозке, в том числе в стране временного пребывания, дополнительных услугах; о климатических, политических и иных особенностях страны временного пребывания; об опасностях, с которыми Турист или иной Заказчика тура может встретиться в случаях, если он предполагает совершить путешествие в страну, в которой можно подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, возможных рисках и их последствиях, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность; об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; о таможенных, пограничных, налоговых, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах; о том, что Турист или иной Заказчика не имеет право заниматься в стране временного пребывания оплачиваемой деятельностью, о недопустимости нарушать паспортно-визовый режим страны временного пребывания; о почтовых адресах и номерах контактных телефонов учреждений РФ и других организаций в стране пребывания, в которые Турист или иной Заказчик могут обратиться в случае возникновения чрезвычайных ситуаций; о контактных данных принимающей стороны и номерах телефонов для связи с туроператором;
- о том, что в течение сезона из-за односторонних действий администрации отелей сведения, указанные в каталоге и/или на сайте Туроператора о наличии и наборе платных и бесплатных услуг, количестве ресторанов, баров, проведении спортивных и других мероприятий в том или ином отеле могут меняться, и Стороны не могут оказать какого-либо влияния на этот процесс, в связи с чем описание отелей в каталогах, на сайте Туроператора не являются частью настоящего Договора. В непосредственной близости от отеля 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 указанные явления

находятся вне сферы компетенции Туроператора и Турагента, и они не несут ответственности по данным обстоятельствам.

- о том, что опоздание пассажира (Туриста или иного Заказчика) на регистрацию рейса по любым причинам, относится к неисполнению тура по его вине; за утрату (кражу) багажа Туриста или иного Заказчика турпродукта, а также вещей, документов и ценностей Туриста или иного Заказчика несет личную ответственность, если эта ответственность не возложена законодательством на третьих лиц; туристы самостоятельно несут ответственность за действительность достоверность заграничных паспортов, наличия других документов, необходимых для въезда/выезда, иных документов, предоставляемых в консульство (сервисную службу) для получения въездной визы; консульство (посольство) вправе отказать в выдаче/задержать выдачу визы;
- о том, что в туристский пакет включен полис добровольного медицинского страхования, по которому предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной Туристу или иному Заказчику турпродукта на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию Туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) Туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания. В случае отсутствия у Туриста или иного Заказчика договора добровольного страхования (страхового полиса) расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам Турист или иной Заказчик турпродукта, а расходы на возвращения тела (останков) несут лица, заинтересованные в возвращении тела (останков).
- о том, что Заказчик вправе дополнительно застраховать расходы, которые могут возникнуть в следствии непредвиденной отмены/изменения сроков поездки по независящим от Туриста или иного Заказчика причинам (страховка от не выезда).

Существенные условия договора оферты

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Турагент реализует Заказчику за плату туристский продукт, сформированный Туроператором, указанным в Листе бронирования к настоящему договору, и состоящий из услуг, включенных в Лист бронирования, который является неотъемлемой частью настоящего договора.
- 1.2. В соответствии со статьями 438-440 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ), безусловным принятием (акцептом) условий настоящего Договора считается осуществление Заказчиком или иным лицом платежа в счет оплаты услуг и получение Турагентом соответствующего финансового документа, подтверждающего факт оплаты.
- 1.3. В части взаимоотношений Сторон Заказчик выступает представителем всех лиц, поименованных в Заявке на бронирование, принимающим на себя все их права и обязанности по выполнению условий настоящего договора.

2. ПОНЯТИЯ ПРИМЕНЯЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ

2.1. Понятия «турист», «туроператор», «турагент», «туристский продукт», «заказчик туристского продукта», «реализация туристского продукта», «туристская путевка» применяются в значении, установленном Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

3. ПРАВА СТОРОН ДОГОВОРА

3.1. Заказчик имеет право:

во всякое время проверять исполнение договора; на необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды; на свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер; на обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи; на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации; обратиться при наступлении обстоятельств, предусмотренных выше к страховщику или гаранту с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии; на односторонний отказ от исполнения договора.

3.2. Турагент имеет право:

на вознаграждение по договору о реализации туристских услуг; на возмещение расходов, если невозможность исполнения договора возникла либо в результате обстоятельств, за которые стороны договора не отвечают, либо в результате одностороннего отказа Заказчика или туриста от исполнения договора; требовать от туристов сведений о них необходимых для реализации туристского продукта.

4. БРОНИРОВАНИЕ

4.1. Заказчик осуществляет бронирование тура на сайте t3travel.ru самостоятельно, по телефону с помощью менеджера, или в офисе Турагента.

- 4.2. Заказчик несет полную ответственность за достоверность предоставляемых данных необходимых для бронирования, в случае указания неверных сведений в процессе бронирования претензии от Заказчика не принимаются.
- 4.3. В завершении бронирования Заказчику предоставляется Лист бронирования, являющийся неотъемлемой частью данного договора, в которой содержатся подробные сведения о туристическом продукте и окончательная стоимость тура. Также предоставляются сведения о туроператоре и его финансовых гарантиях, а также условиях аннулирования тура, памятка туриста.
- 4.4. Оплата услуг Заказчиком или иным лицом означает его согласие с условиями тура и данного договора.
- 4.5. Турагент бронирует тур у Туроператора в соответствии с Листом бронирования Заказчика и в течение 3 суток с момента бронирования предоставляет Заказчику подтверждение бронирования по электронной почте или по телефону, после чего тур считается забронированным.
- 4.6. Не позднее одного рабочего дня после получения информации от Туроператора, Турагент уведомляет Заказчика о подтверждении заявки или о невозможности ее подтверждения вследствие лимита авиабилетов, отсутствия мест в отелях, отказа туроператора и/или иных обстоятельств не позволяющих предоставить комплекс заказанных туристских услуг
- По соглашению сторон Турагент предлагает Заказчику альтернативные варианты (при их наличии) по согласованным срокам поездки и условиям размещения, либо расторгает настоящий Договор с соблюдением установленного порядка, возвращая полную стоимость туристического продукта.
- 4.7. Комплект документов, необходимый для совершения поездки (авиабилеты, ваучер, медицинская страховка) высылается на электронную почту заказчика за 1-3 дня (но не позднее 24 часов) до начала тура.

5. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН ДОГОВОРА

5.1. Заказчик обязан:

- предоставить Турагенту сведения о себе и документы, необходимые для исполнения договора; оплатить туристский продукт по цене и на условиях, указанных в Листе бронирования к данному договору; застраховать жизнь и здоровье в соответствии с действующим законодательством; обязан получить у представителя Турагента или Туроператора комплект документов для совершения поездки; соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования; в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения условий тура немедленно сообщить об этом Туроператору или Турагенту.
- сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания; соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда; соблюдать во время путешествия правила личной безопасности. Туристы (экскурсанты), предполагающие совершить путешествие в страну (место) временного

пребывания, в которой они могут подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, обязаны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.

5.2. Турагент обязан:

- по заявке Заказчика своевременно забронировать и оплатить услуги, входящие в туристский продукт; не позднее 24 часов до начала поездки предупредить Заказчика о любых изменениях условий туристического продукта (изменение рейса, времени вылета, изменение сроков поездки и др.); представить Заказчику памятку туриста в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»; оказать Заказчику и туристу помощь в оформлении договоров страхования на случай внезапного заболевания, от несчастных случаев и от невыезда.
- использовать полученные персональные данные туристов исключительно в целях исполнения настоящего Договора, обеспечить безопасность при обработке, хранении, передачи персональных данных в соответствии с требованиями ст. 19 Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных".

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 6.1. **Турагент и Туроператор несут ответственность** предусмотренную <u>Федеральным закон от 24.11.1996 N 132-Ф3 (ред. от 02.07.2021) "Об основах туристской деятельности в Российской <u>Федерации"</u>.</u>
- 6.2. Заказчик несет ответственность: за своевременную оплату туристского продукта по цене и на условиях, указанных в договоре; за достоверность информации и документов, переданных для исполнения договора о реализации туристского продукта; за соблюдение туристами законодательство страны (места) временного пребывания и правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда.
- 6.2. Если иное не установлено настоящим договором, Туроператор несет ответственность за материальный ущерб и моральный вред, причиненный Заказчику в соответствии с законодательством Российской Федерации. Туроператор не несет ответственности за не исполнение договора по вине Заказчика (опоздание на транспортное средство, отсутствие документов, необходимых для совершения поездки, отказ в выдаче визы, не прохождение таможенного и паспортного контроля, нарушения правил проезда и провоза багажа (животных), законов страны пребывания, правил личной безопасности и т.п.). Все вопросы, связанные с проездом Заказчика и провозом багажа (животных), решаются между Заказчиком и лицом, осуществляющим данную услугу. Все вопросы, связанные со страхованием жизни и здоровья Заказчика, решаются между Заказчиком и лицом, осуществляющим данную услугу.
- 6.3. Турагент, в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», несет ответственность: за ненадлежащую информацию о туристском продукте и Туроператоре, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие не предоставления ему полной и достоверной информации.

7. УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

- 7.1. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия, указанных в договоре и туристской путевке; изменение сроков совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов и стоимости услуг, оказываемых Туроператору третьими лицами; невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам, введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов; резкое изменение курса национальных валют.
- 7.2. Изменение условий договора производится путем составления одного письменного документа (или обмена письменными документами), подписанного полномочным представителем Турагента и Заказчиком.
- 7.3. В случае расторжения договора по вине Туроператора или Турагента, при отказе от исполнения договора Туроператором или Турагентом, Заказчику возвращается полная стоимость туристского продукта.
- 7.4. В случае расторжения настоящего договора в связи с нарушением п.6.2. настоящего договора, а также, при одностороннем отказе Заказчика от исполнения договора, ему возвращаются денежные средства за вычетом фактических расходов, понесенных Турагентом и (или) Туроператором. Размер фактических раходов Туроператора зависит от срока отказа до начала тура, от высокого сезона страны временного пребывания (новогодние праздники, летний период, национальные праздники, массовые мероприятия, фестивали и иное), от политики договорных обязательств между Туроператором и принимающей стороной и др. причин. При расторжении настоящего договора по инициативе Туриста или иного Заказчика турпродукта, Турагент вправе удержать штрафа в размере 1000 рублей за каждого Туриста в заявке.

К фактическим расходам Турагента и (или) Туроператора относятся: стоимость бронирования мест в отеле; стоимость оформления въездной визы (визовый сбор), стоимость чартерного проезда, стоимость бронирования проезда, работа менеджера по консультировани, по бронированию и взаимодействию с туроператором, посредством размещения и пр., а также другие, документально подтвержденные, расходы по исполнению данного договора.

- 7.5. Стороны согласны, что в случае перебронирования мест или неготовности отеля к приему Заказчика Туроператор имеет право заменить отель, указанный в Заявке на бронирование, на отель того же или более высокого класса в том же месте отдыха без изменения общей стоимости и иных условий туристского продукта.
- 7.6. В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Заказчика угрозы безопасности его жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда его имуществу, Заказчик или Турагент вправе потребовать расторжения договора или его изменения. Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской

Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами. При расторжении договора до начала путешествия в связи с наступлением обстоятельств, указанных выше, Заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных Заказчику услуг, если иной порядок не установлен решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации.

8. ПОРЯДОК И СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ЗАКАЗЧИКОМ ПРЕТЕНЗИЙ К ТУРОПЕРАТОРУ В СЛУЧАЕ НАРУШЕНИЯ ТУРОПЕРАТОРОМ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА.

- 8.1. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются Заказчиком Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора (поездки).
- 8.2. С согласия Туроператора претензия предъявляется к лицу, предоставившему Туроператору финансовое обеспечение в порядке, предусмотренном статьей 17.5 Федерального закона «Об основах туристской деятельности».
- 8.3. Претензии к качеству туристского продукта подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.
- 8.4. Претензии не соответствующие указанным требованиям и претензии, связанные с наличием очередей, плохих погодных условий, изменением расписания и другими причинами, не позволившими Заказчику осмотреть туристские ресурсы, а также с субъективными представлениями, оценками и ожиданиями Заказчика о стране и месте пребывания, не рассматриваются.

9. ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ СТРАХОВОГО ВОЗМЕЩЕНИЯ ПО ДОГОВОРУ СТРАХОВАНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ТУРОПЕРАТОРА ЛИБО УПЛАТЫ ДЕНЕЖНОЙ СУММЫ ПО БАНКОВСКОЙ ГАРАНТИИ.

- 9.1. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности Туроператора возместить Туристу и (или) иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора. Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или уплата денежной суммы по банковской гарантии не лишает Туриста права требовать от Туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.
- 9.2 Для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии Турист или его законный представитель вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение. К требованию Турист прилагает следующие документы:

- копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);
- копию договора (с предъявлением его оригинала);
- документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору.
- копию документа, свидетельствующего об отказе Туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором своих обязательств по договору, и (или) копия судебного решения о возмещении Туроператором реального ущерба по иску, предъявленному в соответствии с положениями статьи 17.4 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».

Требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора должно быть предъявлено Туристом страховщику в течение срока исковой давности, установленного законодательством Российской Федерации.

9.3 Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование Туриста о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее 30 календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов. В случаях если с требованиями о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии к страховщику или гаранту обратились одновременно более одного Туриста и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает сумму финансового обеспечения, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях к сумме финансового обеспечения.

10. ОКАЗАНИЕ ЭКСТРЕННОЙ ПОМОЩИ ТУРИСТАМ В АССОЦИАЦИИ "ОБЪЕДИНЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРОВ В СФЕРЕ ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА "ТУРПОМОЩЬ"".

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 23 марта 2013 г. № 254 «О внесении изменений в Правила оказания услуг по реализации туристского продукта» Турагент информирует Заказчика о возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи в Ассоциацию «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма "Турпомощь"» по следущим координатам:

Адрес: г. Москва, ул. Мясницкая д.47 офис 424. Телефон круглосуточной горячей линии: +7 (499) 678-12-03. Сайт: www.tourpom.ru. Электронная почта: secretary@tourpom.ru

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1 Настоящий Договор, вступает в законную силу с момента его акцепта Туристом или иным Заказчиком туристского продукта и действует до момента окончания тура или расторжения договора.

- 11.2. Турист или иной заказчик туристского продукта подтверждает, что перед акцептированием настоящего Договора и приложений к нему он ознакомился с текстом Договора, вопросов и требований к Турагенту по разъяснению условий Договора и (или) полученной от Турагента информации не заявляет, никаких изменений и дополнений не имеет.
- 11.3. Стороны подтверждают, что переписка посредством sms-оповещения, в том числе в мессенджерах Viber, WhatsApp, Telegram, по электронной почте является надлежащей и является неотъемлемой частью настоящего Договора-оферты

АГЕНТСТВО: ООО «Турне-Транс Трэвел» ТУРИСТ:

Принимая и оплачивая услуги по данному договору, я осознаю, что мои персональные данные будут проходить обработку турагентом, туроператором и иными организациями, задействованными в предоставлении турпродукта, и даю согласие, на то, что мои персональные данные (указанные в тексте данного договора и в приложениях к данному договору), будут являться общедоступными.

С условиями договора ознакомлен(а) и согласен(а). Документы, являющиеся приложением к настоящему договору, полную информацию о туристском продукте, памятку туриста получил(а).