

## ОФЕРТА НА ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

г. Москва

17 июня 2024 г.

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Данный документ является официальным предложением ИП Подкладенко Татьяна Владимировна для физических и юридических лиц заключить Договор о реализации туристского (далее «Договор») продукта на указанных ниже условиях и публикуется на сайте [gotobeach.ru](http://gotobeach.ru). В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации данный документ является публичной офертой.

1.2. Под физическими лицами понимаются граждане РФ, в том числе предприниматели без образования юридического лица. Для иностранных граждан и юридических лиц (нерезидентов РФ) данный договор действует при дополнительных согласованиях.

1.3. Настоящая публичная оферта Договора о реализации туристского продукта (далее Договор) заключается в особом порядке: путем акцепта настоящего Договора, содержащего все существенные условия Договора, без подписания сторонами. Настоящий Договор имеет юридическую силу в соответствии со ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации и является равносильным договору, подписанному сторонами.

1.4. Настоящий Договор является договором присоединения. Фактом, подтверждающим принятие изложенных ниже условий, и акцептом настоящей публичной оферты является заказ услуг и их последующая оплата (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносильно заключению договора на условиях, изложенных в оферте).

1.5. Настоящий договор считается заключенным с момента его акцептации и действует до исполнения сторонами всех своих обязательств по настоящему Договору.

1.6. ИП Подкладенко Татьяна Владимировна, в дальнейшем именуемое «Агент» или «Турагентство», зарегистрированное в соответствии с законодательством Российской Федерации, номер в Федеральном Реестре турагентств: РТА 0022807, в лице директора Подкладенко Татьяны Владимировны, действующего от своего имени и по поручению Туроператора, с одной стороны, и посетитель сайта [gotobeach.ru](http://gotobeach.ru) – физическое лицо, именуемый в дальнейшем «Заказчик» или "ТУРИСТ", вместе и по отдельности именуемые Стороны, подтверждают то, что данный документ является официальным предложением заключить договор на указанных ниже условиях.

## **2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

2.1. В целях и на условиях настоящего договора:

Агент обязуется предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию, забронировать туристский продукт у Туроператора, исполнить другие обязанности, предусмотренные законом и настоящим договором, а также вправе оказывать дополнительные услуги, в том числе консультационные и иные услуги;

Туроператор обязуется сформировать туристский продукт, обеспечить оказание услуг, входящих в туристский продукт;

Заказчик обязуется оплатить цену договора в установленные сроки и исполнить иные обязательства, предусмотренные настоящим договором.

2.2. Потребительские свойства туристского продукта отражены в подтвержденной Листе бронирования (приложение №1), здесь и далее по тексту - «Заявка», которая является неотъемлемой частью настоящего договора и) направляется на электронную почту или электронные мессенджеры Заказчика.

2.3. Агент заключает настоящий договор по поручению Туроператора и совершает юридические и фактические действия на основании договора, заключенного с Туроператором любым законным способом.

2.4. Обязанности по оказанию услуг, входящих в туристский продукт, возникают у Туроператора. Услуги, входящие в туристский продукт, непосредственно оказываются Заказчику третьими лицами – Туроператором, перевозчиком, отелем или иным средством размещения, страховщиком и прочими лицами, оказывающими услуги, входящие в туристский продукт. Оказание услуг, входящих в туристский продукт, обеспечивает Туроператор. Агент осуществляет предоставление информации, бронирование туристского продукта и иные обязанности, предусмотренные законом и договором, однако самостоятельно не оказывает услуги по перевозке и размещению, не обеспечивает оказание таких услуг, не оставляет в своем распоряжении денежные средства, полученные в связи с оказанием таких услуг.

## **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

3.1. Права и обязанности Агента:

Агент обязуется:

3.1.1. Предоставить Заказчику информацию: о потребительских свойствах туристского продукта, отвечающего указанным в Заявке требованиям Заказчика; 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 Заказчик 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 Заказчик может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Заказчика; 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 том, входит ли в состав услуг по договору медицинская страховка и страховка от несчастных случаев, а также страховка от невыезда (в случае, если страховка входит в состав услуг, Заявка на бронирование содержит указание на включение в состав услуг соответствующей страховки – в противном случае страховка туристу не предоставляется), о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, о возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований (в том числе о необходимости страховки для въезда в страну и для оформления визы); об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций) – соответствующая информация в наглядной форме представлена Заказчику при заключении договора, а также может содержаться в полисах и иных сопроводительных документах, выдаваемых Заказчику; 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. По требованию Заказчика Агент предоставляет Заказчику информацию о существенных условиях договора, заключенного между Агентом и Туроператором. Информация может предоставляться Заказчику в письменной форме (в том числе путем включения информации в текст настоящего договора и (или) писем (сообщений, материалов) направленных Заказчику) и (или) в наглядной форме посредством демонстрации описаний услуг в каталогах, справочниках или описаниях туристского продукта на экране мониторов или на бумажных носителях и (или) иным способом, и (или) на сайте Туроператора или Агента в сети Интернет и (или) с использованием мессенджеров и (или) в устной форме и (или) иными способами (конкретные способы предоставления информации определяются Агентом самостоятельно с соблюдением требований действующего законодательства РФ). В целях исполнения указанной обязанности Агент, помимо прочего, предоставил Заказчику Сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение. Совершением бронирования и (или) любых действий по исполнению договора (в том числе – отправкой запросов о предоставлении услуг, перепиской с сотрудниками Агента, обменом документами или информацией, полной или частичной оплатой) Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

3.1.2 Направить в адрес Туроператора заявку на бронирование туристского продукта, соответствующего потребительским свойствам, указанным в Заявке.

По запросу Заказчика представить Заказчику информацию о наличии или отсутствии у Туроператора туристского продукта, соответствующего потребительским свойствам, указанным в Заявке. Согласовать с Туроператором условия путешествия. Проинформировать Туроператора о заключении договора о реализации туристского продукта.

3.1.3. Передать Туроператору полученные от Заказчика денежные средства в порядке и сроки, установленные договором с Туроператором (если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором, заключенным между Агентом и Туроператором); предоставить по требованию Заказчика копии документов, подтверждающих передачу денежных средств от Заказчика Туроператору. Стороны согласовали, что к таким документам могут быть отнесены в том числе (но не ограничиваясь перечисленным): распечатка из личного кабинета со статусом оплаты заказа Заказчика, письмо Туроператора об оплате заявки, справка об оплате на бланке организации и (или) иные документы. Конкретный документ может быть определен исходя из условий работы с конкретным Туроператором. Стороны согласовали, что размер вознаграждения и (или) дополнительной выгоды Агента и (или) прибыли Агента не относятся к информации, предоставление которой обязательно Заказчику в силу закона, а также то, что данная информация может являться коммерческой тайной и относиться к конфиденциальной информации.

3.1.4. Оказывать Заказчику содействие в получении от Туроператора предоставляемых Туроператором документов (в том числе путем получения документов с использованием системы онлайн бронирования Туроператора и пересылки их Заказчику любым способом).

3.1.5. Принимать необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных от Заказчика в процессе исполнения договора персональных данных Заказчика, в том числе при их обработке и использовании.

3.1.6. Заказчик проинформирован, что соответствующая информация предоставляется по состоянию на дату заключения настоящего договора и в последующем может измениться.

3.1.7. С согласия Заказчика обеспечить оформление туристам 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). Разъяснить Заказчику, что в случае отказа от заключения договора добровольного страхования расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам турист, а расходы на возвращение тела (останков) несет лица, заинтересованные в возвращении тела или останков. Заключение договора Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией.

3.1.8 Не позднее 24 часов до начала путешествия передать Заказчику оригинал Договора, документы, удостоверяющие право Заказчика на получение оплаченных услуг, а также иные документы, необходимые Заказчику для совершения путешествия, в том числе билет (электронный перевозочный документ), подтверждающий право на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному маршруту, согласованному в Договоре (в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки);

При оформлении билета в электронном виде выдать Заказчику выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках;

Агент вправе:

3.1.9. Приостановить исполнение обязательств (исполнение обязательств Агентом является встречным по отношению к исполнению обязательств Заказчиком) 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, аннулировать бронирование в случае нарушения Заказчиком условий оплаты по договору. Агент информирует Заказчика об осуществлении Агентом прав, предусмотренных условиями настоящего договора, в разумные сроки. При невозможности оказания услуг по вине Заказчика применяются положения ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

3.1.10. Получать от Туроператоров и поставщиков услуг комиссию, скидки и иные формы вознаграждения за реализацию туристского продукта или отдельных услуг и оставить их в своем распоряжении.

3.1.11. Оказывать Заказчику услуги по подбору туристского продукта, сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте.

3.2. Права и обязанности Туроператора:

Туроператор обязуется:

3.2.1. Обеспечить оказание услуг, входящих в туристский продукт.

3.2.2. Передать через Агента Заказчику в сроки, установленные Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в туристский продукт, а также иные документы, необходимые для совершения путешествия, в том числе: Заказчику, приобретающему услугу по перевозке, оказываемую Туроператором отдельно либо в составе туристского продукта, электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, - в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки; Заказчику, приобретающему услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе туристского продукта, документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер) на условиях, согласованных в договоре; Выдача документов (в том числе оригиналов документов в установленных законом случаях) может осуществляться путем отправки документов на адрес электронной почты Заказчика или иными способами. Заказчик проинформирован, что в соответствии с п. 18 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, предоставление потребителю документов в срок менее чем за 24 часа до начала поездки возможно в случае заключения договора о реализации туристского продукта менее чем за 24 часа до начала путешествия, либо при наличии соответствующего согласия потребителя. Заказчик проинформирован о том, что условия путешествия и сроки выдачи документов как правило определяются Туроператором и Агент как правило не может влиять на данные сроки.

3.2.3. Принимать необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных от Заказчика в процессе исполнения договора персональных данных Заказчика, в том числе при их обработке и использовании.

3.2.4. С согласия Заказчика обеспечить оформление туристам 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). Разъяснить Заказчику, что в случае отказа от заключения договора добровольного страхования расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам турист, а

расходы на возвращение тела (останков) несут лица, заинтересованные в возвращении тела или останков. Заключение договора Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией.

Туроператор вправе:

3.2.5. Приостановить исполнение обязательств (исполнение обязательств Туроператором является встречным по отношению к исполнению обязательств Заказчиком) 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, аннулировать заявку в случае нарушения Заказчиком условий оплаты по договору. При невозможности оказания услуг по вине Заказчика применяются положения ч. 2 ст. 781 ГК РФ. Туроператор вправе (но не обязан) информировать Заказчика об осуществлении Туроператором прав, предусмотренных условиями настоящего договора.

3.2.6. Опубликовывать различные акции и спецпредложения. Акции и спецпредложения, опубликованные после заключения настоящего договора, на настоящий договор не распространяются (если Туроператором не установлено иное).

3.3. Права и обязанности Заказчика:

Заказчик обязуется:

3.3.1. Произвести своевременную оплату цены договора в соответствии с условиями настоящего договора и приложений к нему.

3.3.2. В указанный Агентом срок предоставить Агенту комплект необходимых для исполнения договора документов (в том числе заграничный паспорт, фотографии в требуемом количестве, анкетную информацию), сообщить сведения и представить иные документы, требуемые Туроператором и (или) указанные в Заявке на бронирование и в настоящем договоре, и (или) в информационных материалах, и (или) затребованные в устной форме.

Информация о конкретном комплекте необходимых документов и сроке их представления размещена на сайте Агента и (или) в Заявке на бронирования и (или) дополнительно сообщается Заказчику в устной форме. В зависимости от условий конкретного путешествия, по требованию Туроператора и (или) Агента Заказчик обязуется предоставить документы и сведения в иные, в том числе в более сжатые сроки. Заключение настоящего договора и (или) совершением любых действий по исполнению договора, Заказчик подтверждает получение соответствующих сведений.

3.3.3. Предоставить при заключении договора свои контактные данные, а также контактные данные туристов, в том числе: телефон, адрес электронной почты, почтовый адрес.

3.3.4. При заключении договора письменно (в том числе – с использованием системы бронирования и (или) по электронной почте) сообщить информацию об обстоятельствах, препятствующих оказанию услуг. Агент и Туроператор во исполнение Закона «О защите прав потребителей» информируют Заказчика, что к обстоятельствам, препятствующим оказанию услуг, в том числе, но не только, 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;

- имевшие место в прошлом отказы в выдаче въездных виз, депортация из любой страны, любые иные обстоятельства, которые могут повлиять на оказание услуг по договору;
- ограничения на право выезда из РФ, наложенные Федеральной службой судебных приставов-исполнителей, или иными компетентными органами. Агент настоятельно рекомендует Заказчику удостовериться в отсутствии задолженностей у Заказчика и туристов на специализированных сайтах (Агент не имеет обязанностей и полномочий по проверке наличия таких задолженностей);
- 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: 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;
- иные обстоятельства, объективно препятствующие оказанию услуг, о которых Заказчик знал или должен был знать при заключении договора.

Заказчик обязан письменно отразить перечисленные выше и любые иные обстоятельства, которые могут повлиять на исполнение договора или стать препятствием к исполнению договора, а также любые иные индивидуальные, нестандартные, специфические пожелания к бронируемым туристским продуктам в заявке на бронирование. Бронирование и предоставление услуг, соответствующих индивидуальным требованиям Заказчика, отличным от требований, обычно предъявляемых к туристским продуктам, осуществляется при наличии возможности и экономической целесообразности предоставления таких услуг. При невозможности оказания услуг в связи с неисполнением Заказчиком указанных выше обязательств по предоставлению информации об обстоятельствах, препятствующих оказанию услуг или об индивидуальных пожеланиях Заказчика, услуги считаются не оказанными по вине Заказчика с применением положений ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

3.3.5 До начала поездки, своевременно получить от Агента или Туроператора документы и своевременно передать их туристам, необходимые для совершения путешествия (в зависимости от состава услуг, входящих в туристский продукт, к таким документам могут относиться в том числе, но не ограничиваясь перечисленным: электронный перевозочный документ, подтверждающий право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно, документ о бронировании и получении места в гостинице (ваучер)). Документы передаются Заказчику согласно Правилам оказания услуг по реализации туристского продукта с использованием электронной формы связи. Агент сообщает Заказчику о способах и о месте получения документов по телефону или с использованием электронной формы связи. Документы считаются переданными Заказчику с момента извещения Заказчика о готовности документов к передаче (в том числе – направления информации или документов по электронной почте) в порядке ч. 1 ст. 458 ГК РФ. Заказчик обязан осмотреть полученные документы, а в случае наличия в документах недостатков - незамедлительно письменно известить Туроператора и Агента без промедления об обнаруженных в документах недостатках. Туроператор и Агент не несут ответственности за работу каналов связи, в связи с этим Заказчику рекомендуется своевременно уточнять сроки получения документов.

3.3.6. Своевременно прибыть в аэропорт (на вокзал) к установленному Туроператором месту встречи. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Агентом и Туроператором. Заблаговременно письменно информировать Агента и Туроператора в случае, если Заказчик планирует заселиться в вечернее или ночное время или приехать позднее изначально указанного времени или даты заселения. Заказчик проинформирован, что в некоторых средствах размещения, несмотря на возможность заселения в ночное время, необходимо совершить звонок администратору рецепции или

Туроператору или связаться с поставщиком услуг иным образом. При возникновении любых внештатных ситуаций Заказчик обязуется незамедлительно письменно обратиться к Агенту и Туроператору. Невозможность оказания услуг по вине Заказчика влечет обязанность Заказчика по полной оплате цены услуг в порядке ч. 2 ст. 781 ГК РФ. Заключение договора Заказчик подтверждает получение информации о телефонах Туроператора, телефонах средства размещения и о порядке заселения в средство размещения.

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

3.3.8. 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). Заключение настоящего договора Заказчик подтверждает наличие у него исчерпывающей информации относительно правил выезда, въезда и транзита и гарантирует наличие возможности беспрепятственного выезда, транзита и въезда у всех участников поездки.

3.3.9. Своевременно покинуть страну временного пребывания в соответствии с условиями путешествия и выданной визы.

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

3.3.11. Незамедлительно письменно информировать Агента, Туроператора, а также представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в туристский продукт услуг со стороны третьих лиц.

3.3.12. Предоставить письменное согласие, включая письменное согласие от всех туристов, указанных в Заявке на бронирование на обработку и передачу своих персональных данных Агенту, Туроператору и третьим лицам для исполнения Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы).

3.3.13. Предоставить письменное подтверждение о получении информации, указанной в Приложении к договору (подтверждение предоставляется путем совершения действий по исполнению договора и приложений в порядке настоящего договора, при этом совершение любых действий по исполнению договора приравнивается к подписанию договора).

3.3.14. Освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставленные в средстве размещения и не входящие в туристский продукт.

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

3.3.16. Соблюдать общепринятые правила поведения, а также соблюдать правила поведения, принятые в стране (месте) временного пребывания.

3.3.17. Сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания.

3.3.18. Ознакомить указанных в договоре лиц с содержанием договора и со всей информацией, предоставленной Заказчику, а также передать указанным в договоре лицам документы, необходимые для совершения путешествия, 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. Везде, где по тексту договора указаны обязанности Заказчика, имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует Заказчик, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние. Заказчик обязывается перед Агентом отвечать за исполнение туристами своих обязательств.

3.4. Заказчик вправе:

3.4.1 Получить документы, необходимые туристу для совершения путешествия в соответствии с Договором;

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

3.4.3 Обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи.

3.4.4. Обратиться к Агенту для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), в том числе по причинам, не зависящим от Заказчика (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Туроператора;

3.4.5. Предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора, требование о выплате страхового возмещения по договору страхования либо уплате денежной суммы по банковской гарантии при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности;

3.4.6. Предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера, при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности;

3.4.7. Предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера.

#### 4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

4.1 Турагент, на основании соответствующей заявки Заказчика, подбирает и согласовывает туристский продукт на сайте Туроператора и сообщает Заказчику необходимую и достоверную информацию о туристском продукте. Информация представляется Заказчику в устной и (или) наглядной форме через мессенджеры, viber, whatsapp, telegram и (или) иных форм связи, а при необходимости может быть уточнена Заказчиком у сотрудников Агента в устной форме и (или) с использованием электронных средств связи.

4.2. По согласованию туристского продукта с Заказчиком, Турагент через сайт Туроператора делает запрос на бронирование туристского продукта. При этом, цена договора, указанная в заявке на бронирование подлежит уточнению у Туроператора и (или) поставщиков услуг и может быть изменена в порядке ч. 2 ст. 424 ГК РФ.

4.3. Туроператор сообщает Агенту о возможности оказания услуг по формированию туристского продукта, бронированию и оплате входящих в туристский продукт услуг. Соответствующую информацию Заказчик получает на электронную почту, в личном кабинете Агента и (или) получает с использованием иных форм связи и (или) по телефону. В случае отсутствия соответствующего требованиям Заказчика туристского продукта, Туроператор или Агент вправе (но не обязаны) предложить Заказчику альтернативный туристский продукт. Обязательства Туроператора и Агента по исполнению настоящего договора возникают лишь при условии наличия у Туроператора туристского продукта, соответствующего условиям настоящего договора, подтверждения Туроператором возможности предоставления туристского продукта и при условии своевременного поступления денежных средств от Заказчика в сроки, установленные настоящим договором (ст. 157 ГК РФ)

4.4. При наличии туристского продукта, соответствующего указанным в Заявке требованиям Заказчика, Агент выставляет Заказчику счет на оплату. Счет на оплату (ссылка на оплату, QR код) отправляется Заказчику по электронной почте или с использованием иных форм связи.

4.5. Цена договора указывается в Заявке. Заказчик проинформирован, что в соответствии со ст. 421 ГК РФ, условия договора, в том числе условия о цене договора, определяются по соглашению сторон. Цена настоящего договора определена сторонами договора и согласована с Заказчиком при заключении договора. Заключением настоящего договора Заказчик подтверждает, что ознакомлен с ценой договора и согласен с ценой договора, договор заключен на согласованных с Заказчиком условиях.

4.6 Полная оплата цены договора должна быть произведена Заказчиком в срок, обозначенный Агентом и (или) Туроператором. По требованию Туроператора или Агента Заказчик обязан произвести оплату в иные, в том числе в более сжатые сроки. По требованию Туроператора или Агента Заказчик обязуется оплатить аванс при заключении договора в размере, указанном Агентом.

4.7. После полной оплаты цены договора и подтверждения возможности предоставления туристского продукта Заказчик получает на электронную почту, и (или) по телефону (смс, мессенджеры) и (или) получает с использованием иных форм связи уведомление о полной оплате туристского продукта. Способы такого уведомления определяются Агентом.

4.8. Обязанность по представлению туристского продукта по настоящему договору не возникает до момента полной оплаты Заказчиком цены договора (а в случае увеличения цены договора – до момента доплаты). До момента полной оплаты Заказчиком цены договора Агент вправе в любое время отказаться от исполнения договора. Оплатой по договору

(полной или частичной) Заказчик подтверждает факт получения необходимой и достоверной информации (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным – Заказчик подтверждает получение информации об основных потребительских свойствах туристского продукта и туристских услуг, в том числе – факт ознакомления Заказчика с описанием туристского продукта, с фотографиями средств размещения, с текстовым описанием и с ценой туристских услуг), факт ознакомления с текстом Заявки, факт получения информации о месте и времени получения документов, необходимых для потребления услуг, входящих в туристский продукт.

4.9. Все виды платежей по настоящему Договору производятся в рублях в пересчете по текущему курсу доллара США или евро в которых изначально указывается Туроператором стоимость Заявки.

4.10. Расчеты по договору производятся путем внесения Заказчиком денежных средств в кассу Агента или путем безналичной оплаты на счет Агента или с использованием платежных карт, или с использованием терминалов по приему платежей или путем оплаты Заказчиком цены туристского продукта Туроператору напрямую, либо через платежного агента (платежный сервис). Конкретный способ оплаты согласовывается с Агентом при заключении договора.

4.11. Заказчик проинформирован, что передача полученных от Заказчика денежных средств может осуществляться Агентом Туроператору напрямую, либо через иные организации (в том числе через платежных агентов (платежные сервисы), посреднические компании, центры бронирования, уполномоченных агентов Туроператора и т. д.)

## **5. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.**

5.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его заключения и действует до исполнения сторонами своих обязательств.

## **6. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

6.1 Настоящий договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством или настоящим договором. Заказчик проинформирован, что туристский продукт, определяемый как комплексная услуга, готовая (предлагаемая) к реализации, не предусматривает возможности отказа от одной или нескольких составляющих ее услуг по воле потребителя (с точки зрения безусловной обязанности удовлетворения такого волеизъявления), и не предусматривает возможности уменьшения цены договора кроме случаев, предусмотренных законом.

6.2 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 невозможности оказания услуг по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, Заказчик возмещает фактически понесенные расходы, если договором или действующим законодательством не предусмотрены иные последствия. При этом согласно пункту 4.2. типового договора Ростуризма, при отказе Заказчику в выдаче визы, Заказчик помимо

возмещения расходов обязуется оплатить стоимость услуг, оказанных ему до получения информации об отказе в выдаче визы.

6.3 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.

6.4. В случае отказа Заказчика от исполнения договора и (или) отказа Заказчика от услуг Заказчик обязан оплатить расходы по исполнению договора. Заказчик при заключении договора проинформирован о возможном (приблизительном) размере расходов в зависимости от сроков отказа от исполнения договора (при этом конкретный размер расходов устанавливается в каждом конкретном случае и не может быть определен заранее). Заказчик проинформирован о том, что чартерные билеты, и некоторые категории регулярных билетов приобретаются по невозвратному тарифу, а также о том, что в некоторых случаях размер фактически понесенных расходов может составлять значительную часть от общей цены туристского продукта или достигать полной стоимости туристского продукта. В случае отказа Заказчика от исполнения договора Агентство представляет Заказчику информацию о расходах по организации путешествия согласно информации, полученной от Туроператора. Заказчик проинформирован и согласен с тем, что в некоторых случаях Агент при исполнении договора может понести расходы по исполнению договора, связанные с оплатой услуг платежных систем и сервисов. Перед заключением договора Заказчик получил информацию о возможном наличии и размере таких расходов, что подтверждает заключением договора и совершением действий по исполнению договора.

6.5. Агент вправе получать вознаграждение от Туроператора за заключение и исполнение настоящего договора. Сумма вознаграждения Агента, как правило, включена в общую цену договора. Если иное не установлено законом или договором, при отказе Заказчика от исполнения договора, Агент не теряет право на вознаграждение от Туроператора за реализацию Агентом туристского продукта, поскольку Агент не отвечает за исполнение Заказчиком сделки, заключенной в интересах Туроператора, и не отвечает за отказ Заказчика от исполнения договора

6.6. Заказчик самостоятельно, по своей инициативе поручает Агенту оказать дополнительные (не обязательные к предоставлению в силу закона) консультационные, информационные или иные услуги по подбору туристского продукта, сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте. Заключением настоящего договора Заказчик подтверждает, что данные услуги заказаны им по своей воле, без давления или принуждения со стороны Агента. Заказчику разъяснено право отказаться от таких услуг, при этом, при отказе от таких услуг (равно как и при согласии на их оказание) права Заказчика не нарушаются, а интересы Заказчика не страдают: при отказе Заказчика от таких услуг Агент реализует Заказчику туристский продукт по цене рекомендованной (установленной) Туроператором (с учетом агентского вознаграждения) или (по усмотрению Агента в порядке ст. 421 ГК РФ) по самостоятельно установленной Агентом цене (если самостоятельно

определение Агентом цены договора не противоречит договору и законодательству РФ. Предоставление услуг по подбору туристского продукта сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте, осуществляется Агентом не в рамках, а сверх обязательного (минимального) объема обязанностей Агента, установленных законодательством РФ. В том числе, в ходе оказания перечисленных в настоящем пункте услуг, Агент (по своему усмотрению) вправе (но не обязан) сравнивать имеющиеся на рынке предложения различных Туроператоров и (или) иных поставщиков услуг и (или) анализировать такие предложения и делиться результатами анализа с Заказчиком и (или) предлагать Заказчику готовый вариант для бронирования и (или) давать Заказчику рекомендации по выбору туристского продукта и (или) давать Заказчику дополнительные рекомендации, связанные с совершением путешествия, проводить переговоры с Заказчиком в форме переписки по электронной почте или с использованием мессенджеров или с использованием телефонной или любой иной связи, осуществлять иные действия, направленные на повышение комфорта Заказчика. Объем и характер услуг определяются Агентом исходя из сложившейся практики работы Агента. Агент не обязан подбирать туристский продукт или услуги по минимально существующей на рынке цене, а также не обязан подбирать туристский продукт, соответствующий специальным требованиям Заказчика, если такие требования письменно не были указаны Заказчиком при заключении договора. Агент не является государственным органом, в связи с чем не имеет возможности осуществлять и не осуществляет проверку надежности или финансовых показателей Туроператоров и (или) иных поставщиков услуг и (или) их страховщиков. Услуги Агента по подбору туристского продукта сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте считаются оказанными с момента бронирования Агентом туристского продукта у Туроператора и подлежат оплате Заказчиком в порядке ст. 779 ГК РФ с момента оказания таких услуг. Цена таких услуг Агента равна сумме вознаграждения и дополнительной выгоды Агента по договору с Туроператором, которые Агент получил (или должен получить) при реализации Заказчику туристского продукта по настоящему договору, если Агентом не установлена иная цена таких услуг (при заключении договора Заказчик проинформирован о цене услуг Агента). Агент вправе не брать (и, как правило, не берет) с Заказчика оплату оказанных Агентом услуг по подбору туристского продукта, сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте в случае надлежащего и полного исполнения условий договора Заказчиком и совершения Заказчиком и (или) туристами поездки на согласованных в договоре условиях (при этом указанная в договоре общая цена договора уменьшению не подлежит, договор считается исполненным). К отношениям сторон в части оказания Агентом услуг, указанных в настоящем пункте, могут применяться положения ст. 421 ГК РФ о смешанном договоре.

6.7. Несвоевременная или неполная оплата Заказчиком денежных средств по договору, непредставление требуемых документов, необходимых для исполнения договора, невозможность оказания услуг в связи с неисполнением Заказчиком своих обязанностей и (или) нарушением Заказчиком условий договора (в том числе – в связи с неисполнением Заказчиком обязанностей по представлению информации об обстоятельствах, препятствующих совершению поездки) рассматриваются сторонами как невозможность исполнения по вине Заказчика с применением последствий ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

6.8. Любые изменения и дополнения к договору действительны, если они совершены способами, не запрещенными действующим законодательством РФ (в том числе – путем обмена документами по электронной почте, в электронных мессенджерах или с использованием иных форм связи, или путем согласия Заказчика с информацией, размещенной в Заявке или отправленной Заказчику по электронной почте или с использованием иных способов связи или путем совершения Заказчиком действий, свидетельствующих о принятии Заказчиком измененных условий. Совершение Заказчиком действий по исполнению договора с учетом предложенных Агентом и (или) Туроператором

изменений может быть приравнено Агентом и (или) Туроператором к совершению изменений в письменной форме в порядке, установленном законодательством РФ.

6.9. В случае отказа Заказчика от исполнения договора или при предъявлении Заказчиком любых требований о возврате денежных средств Заказчик по требованию Агента или Туроператора обязуется указать банковские реквизиты для возврата денежных средств (при наличии у Заказчика таких реквизитов). В противном случае Агент или Туроператор вправе (но не обязаны) осуществить возврат денежных средств почтовым переводом или иным способом, при этом действующее законодательство РФ не предусматривают обязанностей турагента или туроператора по оплате комиссий за перевод, ответственность за получение суммы возврата лежит на Заказчике. Способ возврата денежных средств может быть определен Агентом или Туроператором, при этом такой способ должен не нарушать права потребителя.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АГЕНТА, ТУРОПЕРАТОРА, ЗАКАЗЧИКА. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ**

7.1. Туроператор и Агент самостоятельно отвечают перед Заказчиком в соответствии с действующим законодательством РФ и условиями настоящего договора.

7.2. Ответственность за качество услуг по договору несет Туроператор. Туроператор обеспечивает оказание туристу всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристом и (или) иным заказчиком. Туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги. Туроператор отвечает перед туристом или иным заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристом или иным заказчиком несет третье лицо. Заказчик осведомлен, что Туроператор несет ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в туристский продукт. При приобретении дополнительно Заказчиком и (или) туристом (в том числе, в стране (месте) временного пребывания) туристских услуг, не включенных в туристский продукт, Туроператор не несет ответственности за неоказание (ненадлежащее оказание) указанных туристских услуг.

7.3. Агент отвечает перед Заказчиком за исполнение обязанности по предоставлению Заказчику необходимой и достоверной информации (на основании информации, представленной Туроператором), а также иных обязанностей Агента, предусмотренных договором.

7.4 Агент не несет ответственности за невыполнение Туроператором своих обязательств, в том числе, но не ограничиваясь перечисленным – в связи с неоказанием Туроператором всех или части услуг, входящих в туристский продукт, в связи с прекращением или приостановлением Туроператором своей деятельности. В этом случае ответственность несет Туроператор, сведения о котором указаны в Приложении к настоящему договору. Агент не является государственным органом, не является оценочной или рейтинговой организацией, а потому не имеет установленных законом или договором полномочий, обязанностей и компетенции по оценке финансового состояния и финансовой устойчивости Туроператора на момент бронирования туристского продукта.

Выбор Туроператора по договору осуществлен Заказчиком по своему усмотрению, Заказчик проинформирован о возможности получить дополнительную информацию о Туроператоре (помимо информации, предоставленной в настоящем договоре) на сайте Ростуризма, сайте

Туроператора и из иных открытых источников. Агент не несет ответственности за исполнение Туроператором обязанности по передаче Заказчику необходимых для совершения поездки документов, за сроки передачи документов, установленные Туроператором, в том числе за передачу документов в срок менее чем за 24 часа до начала путешествия, а также не несет ответственности за нарушение Туроператором установленных законом или договором сроков передачи документов.

7.5 Агент не несет ответственности, в случае если произошло исключение Туроператора из Единого федерального реестра туроператоров после заключения настоящего договора.

7.6 При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, оказываемых на протяжении путешествия и перечисленных в Заявке, или замечаний относительно действий третьих лиц, непосредственно оказывающих Заказчику услуги, Туроператор рекомендует Заказчику незамедлительно обратиться к Туроператору, Агенту и представителям принимающей стороны на местах, по телефонам, указанным в настоящем договоре и приложениях к нему, в ваучере, программе пребывания и памятке.

7.7 .Агент 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. Заказчик проинформирован о том, что услуга по передаче документов в сервисный центр или консульство иностранного государства не влечет гарантированной выдачи Заказчику въездной визы. Консульство является органом власти иностранного государства и вправе осуществлять выдачу виз по своему усмотрению, увеличивать или уменьшать сроки рассмотрения документов, выдвигать дополнительные требования к документам, совершать любые иные действия по усмотрению консульства. Отказ в выдаче визы не является нарушением обязательств со стороны Агента. Заказчику рекомендуется учитывать возможный отказ в выдаче визы при планировании путешествия, предпринимать меры по снижению возможных потерь, в том числе – путем заключения договоров страхования «от невыезда»;
- в случае если Заказчик не сможет совершить путешествие по причине наличия на территории РФ неисполненных обязательств, в том числе:
  - обязательств об уплате алиментов, неисполненных решений суда;
  - вследствие ограничения права Заказчика на выезд из РФ компетентными органами;
- вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Заказчика в период поездки;
- вследствие несоответствия услуг необоснованным ожиданиям Заказчика;
- вследствие приобретения Заказчиком услуг, не входящих в изначально забронированный туристский продукт;
- в случае если вследствие отсутствия надлежащих документов/или ненадлежащим образом оформленных 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 Заказчику отказано в возможности выезда из страны или въезда в страну, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице.

Заказчик проинформирован о том, что в перечисленных случаях возврат денежных средств осуществляется за вычетом фактически понесенных расходов, а также стоимости части услуги, оказанной до получения извещения об отказе туристам во въездной визе.

Агент не несет ответственности за несоответствие предоставленного туристического обслуживания субъективным ожиданиям и оценкам Заказчика.

7.8. Агент не несет ответственности в случае, если Заказчику было отказано в оказании услуг вследствие нахождения Заказчика в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, либо в случае, если действия (бездействия) Заказчика наносят вред окружающим или имуществу третьих лиц, либо в случае наличия у Заказчика заболеваний, препятствующих оказанию услуг, или создающих угрозу для окружающих (Заказчик обязан письменно уведомить Агента о наличии таких заболеваний при заключении договора).

7.9. Агент не несет ответственности за любое самостоятельное изменение Заказчиком условий обслуживания, повлекшее дополнительные затраты, и не производит оплату счетов Заказчика за дополнительное, сверх заранее оговоренного, туристическое обслуживание по настоящему договору.

7.10. Агент не несет ответственности вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов, замену аэропорта вылета или прилета, за любые иные действия (бездействие) перевозчика или Туроператора.

7.11. Агент не несет ответственности вследствие перерасчета цены туристского продукта Туроператором, связанного с непредвиденным ростом транспортных тарифов (введения топливных сборов или иных сборов поставщиков услуг) и (или) при введении новых или повышении действующих налогов и сборов и (или) при изменении курса национальных валют, в том числе при наступлении указанных обстоятельств после полной оплаты Заказчиком договора.

Агент не несет ответственности в случае, если полная стоимость договора в рублях не была оплачена Заказчиком в день заключения договора, и впоследствии была увеличена Туроператором, исходя из изменения курса мировых валют, курса Центрального банка Российской Федерации, внутреннего курса Туроператора и правил перерасчета, установленных Туроператором. Агент действует за счет Туроператора и не обязан производить доплату за собственный счет.

7.12. Агент не несет ответственности за замену Туроператором услуг, входящих в туристский продукт (в том числе замену средства размещения, перевозчика, типа воздушного судна), на аналогичные услуги.

7.13. Оказание туристских услуг на согласованных сторонами условиях (по согласованной с Заказчиком цене и в согласованном с Заказчиком объеме) входит в сферу ответственности Туроператора, Агент не несет ответственности за вносимые Туроператором изменения или предъявляемые требования. Любые претензии, связанные с изменением Туроператором условий договора, могут быть предъявлены Заказчиком непосредственно (напрямую) Туроператору по адресу, указанному в настоящем договоре, в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ – Агент не несет ответственности по таким претензиям.

7.14. В случае если действия Заказчика нанесли ущерб Агенту и (или) Туроператору и (или) третьим лицам, с Заказчика взыскиваются убытки в размерах и в порядке, предусмотренных действующим законодательством.

7.15. Заказчик проинформирован о необходимых требованиях и несет ответственность за соответствие документов (но не ограничиваясь перечисленным: паспорта и заграничного

паспорта) требованиям законодательства страны Заказчика, законодательства РФ, а также достаточность документов для въезда в страну временного пребывания и (или) проезда через транзитные страны.

7.16. Заказчик проинформирован о перечне необходимых документов и 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, согласия на выезд несовершеннолетнего туриста; 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.

7.17. Заказчик предупрежден и осознает, что органы власти любого государства вправе принять решение о депортации без объяснения причин, при этом такие действия органов власти государства могут быть не связаны с какими-либо действиями (бездействием) Агента. Возмещение дополнительных расходов Заказчика в этом случае Агентом не производится. При наличии вины Заказчика цена договора подлежит оплате Заказчиком в порядке ч 2. Ст. 781 ГК РФ, а при наличии обстоятельств, за которые ни одна из сторон не отвечает, оплате Заказчиком подлежат фактически понесенные расходы. Заказчик, помимо применения к нему иных предусмотренных законом или договором последствий, обязуется возместить расходы Агента, Туроператора и (или) поставщиков услуг и перевозчиков, связанные с депортацией Заказчика и (или) нарушением Заказчиком визового режима, если такие нарушения произошли по вине Заказчика.

7.18. Заказчик несет ответственность за наличие связи с Заказчиком и туристами по указанному Заказчиком контактному данным в течение всего срока действия договора и обязуется обеспечить такую связь. Агент не несет ответственности за неблагоприятные последствия или убытки (расходы) Заказчика или туристов, связанные с невозможностью Агента, Туроператора или иных лиц связаться с Заказчиком или туристом по указанному Заказчиком контактному данным.

7.19. Агент не несет ответственность в случае, если Заказчик допустил ошибку в данных или сведениях, представленных Заказчиком Агенту или Туроператору при заключении договора или в ходе исполнения договора. В случае предоставления Заказчиком ошибочных или недостоверных данных, Заказчик, помимо применения к нему иных последствий, предусмотренных законом или договором и при наличии возможности дальнейшего оказания услуг, по требованию Агента или Туроператора оплачивает стоимость услуг Агента или Туроператора по внесению изменений в предоставленные Заказчиком сведения.

7.20. В случае если Заказчик по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных Туроператором или Агентом услуг, при отсутствии письменного заявления об отказе от исполнения договора, врученного Заказчиком до начала путешествия, услуги считаются не оказанными по вине Заказчика с применением положений ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

7.21. Возврат оплаченных Заказчиком денежных средств в предусмотренных законом случаях осуществляется по поручению и за счет Туроператора. Агентство не несет обязанности по возврату денежных средств за свой собственный счет. Агент не несет обязанности по возврату денежных средств за свой собственный счет. Агент не несет ответственности за порядок возврата денежных средств, установленный Туроператором. Претензии к порядку

возврата денежных средств Туроператора могут быть направлены Заказчиком непосредственно Туроператору. Агент не имеет прав, полномочий и возможностей для того, чтобы повлиять на порядок возврата денежных средств Туроператора. Агент может лишь информировать Заказчика о решениях и действиях Туроператора, однако не несет ответственности за такие решения и действия.

7.22. Действующим законодательством и настоящим договором установлен досудебный порядок урегулирования споров путем обмена претензиями и отзывами на претензии. 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. Претензии, связанные с неисполнением Агентом своих обязательств, предъявляются Заказчиком Агенту и подлежат рассмотрению Агентом в течение 10 дней с момента получения претензий.

7.23. В случае не достижения соглашения в досудебном порядке, спор разрешается в суде в соответствии с законодательством РФ.

## **8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

8.1. Агент 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 Туроператора. При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств сторонами по настоящему договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. В случае если такие обстоятельства действуют более 14 календарных дней каждая из сторон вправе отказаться от исполнения договора с применением последствий, предусмотренных действующим законодательством РФ.

8.2. При невозможности исполнения договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, применяются положения ч. 3 ст. 781 ГК РФ, если иное не установлено действующим законодательством РФ.

## **9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА**

9.1. Способы заключения договора и совершения изменений к договору. Агент вправе (но не обязан) осуществлять заключение (изменение) договора на бумажном носителе (в этом случае договор составляется в двух экземплярах, обладающих равной юридической силой, по одному для каждой из сторон), или с использованием электронной формы связи или путем отправки Заказчику скан-копии договора или текста договора в формате word или pdf или в иных форматах или в виде ссылки на текст договора на электронную почту Заказчика, или путем отправки договора или ссылки на договор с использованием смс-сообщений, viber, whatsapp, telegram или любых иных мессенджеров и средств коммуникации, или путем размещения договора на сайте Агента или путем обмена документами (отправки документов) с использованием иных форм связи. Заказчик согласен на получение любой информации по договору указанными выше способами и гарантирует достоверность представленных при заключении договора контактных данных. Адрес электронной почты Заказчика, мобильный телефон Заказчика, логин и пароль Заказчика признаются аналогом собственноручной подписи Заказчика. Заказчик обязуется соблюдать конфиденциальность ключа электронной подписи, контролировать доступ к своей

электронной почте, телефону, мессенджерам, иным данным. Агент не несет ответственности за использование учетных данных Заказчика третьими лицами. Получение Агентом сообщений, отправленных с использованием контактных данных Заказчика, приравнивается к получению таких сообщений от Заказчика на бумажном носителе и подписанных Заказчиком собственноручно, лицо, подписывающее электронный документ, считается определенным. Договор в электронной форме (направленный или размещенный Агентом) равнозначен договору, подписанному собственноручной подписью Заказчика. Все приложения и дополнения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью и действительны при условии подписания обеими сторонами или заключения в ином порядке, предусмотренным действующим законодательством РФ или настоящим договором (в том числе – путем заключения способами, предусмотренными настоящим пунктом). Совершение Заказчиком действий по исполнению договора, в том числе, полная или частичная оплата по договору, подтверждает факт заключения договора и соблюдение письменной формы договора и приложений к нему, получение Заказчиком информации по договору, а также согласие Заказчика с изменениями к договору, при наличии таких изменений. Места, предназначенные для подписи Заказчиком в договоре, могут быть использованы для проставления Заказчиком подписи при заключении договора на бумажном носителе и не обязательны к заполнению (хотя и должны быть заполнены Заказчиком по требованию Агента) при заключении договора в электронной форме. Стороны допускают использование факсимильного воспроизведения подписи с использованием средств механического или иного копирования. Заключение или изменение договора перечисленными в настоящем договоре способами позволяет достоверно установить лицо, выразившее волю.

9.2. Перед заключением договора Заказчик ознакомился с информацией, предоставленной в соответствии с условиями договора, а также с информацией:

- 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 требованиях, предъявляемых уполномоченными органами к въездным и выездным документам;
- о правилах въезда и выезда для граждан России, Украины, Белоруссии и Узбекистана (в том числе – о наличии необходимых документов, штампов, разрешительных отметок, виз), Заказчик подписанием настоящего договора подтверждает наличие у него необходимых документов для выезда с территории России и въезда на территорию иностранных государств. Предоставляемые туристские услуги пригодны для потребления Заказчиком. Заказчик обязуется иметь необходимые для пользования услугами документы. Агент не является государственным органом уполномоченным на проверку документов Заказчика, а также не несет обязанности по наличию в штате специалистов, владеющих иностранными языками и специалистов с познаниями в области международного права, не имеет специальных технических средств, а потому не несет обязанности по проверке достоверности и действительности документов Заказчика;
- о необходимости нотариально заверенного согласия на выезд несовершеннолетнего туриста, о том что в соответствии с Правилами оказания гостиничных услуг РФ, заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних, а заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них);

о необходимости наличия у ребенка собственного заграничного паспорта, если страна въезда этого требует;

- о необходимости наличия с собой наличных денежных средств в размере, установленном органами страны (места) временного пребывания;
- о расписании рейсов и поездов перевозчиков, времени и месте сбора группы; об условиях договора перевозки, об условиях возврата и обмена билетов, в том числе об особенностях удержания денежных средств за чартерные билеты и невозвратные билеты;
- об особенностях классификации средств размещения и особенностях средств размещения в стране временного пребывания;
- о том, что субъективная оценка Заказчиком услуг не является критерием их качества;
- о расчетном часе заселения в отель и выселения из отеля;
- об условиях проживания и питания в средстве размещения;
- о порядке предоставления экскурсий;
- о том, что в непосредственной близости от отеля могут производиться строительные и иные работы, о том, что отдельные работы, не нарушающие оговоренные в договоре условия размещения туристов, могут производиться на территории отеля – данные обстоятельства не являются нарушением условий договора;
- о необходимости в целях исполнения предусмотренной законом обязанности по обеспечению личной безопасности хранить ценные вещи в сейфах гостиниц, отелей или иных средств размещения;
- о правилах поведения во время туристической поездки;
- о возможных трудностях, связанных с незнанием языка общения страны пребывания;
- о состоянии природной среды в месте отдыха и о специфике погодных условий;
- о санитарно-эпидемиологической обстановке в месте совершения путешествия; о рисках связанных с санитарно-эпидемиологической обстановкой, о возможных ограничениях и последствиях таких ограничений, в том числе о необходимых документах, справках, разрешениях; о возможном помещении на карантин или в обсерватор по прилету в место временного пребывания или по прилету в Россию или в ходе путешествия;
- о возможной отмене услуг в связи с ухудшением санитарно-эпидемиологической обстановки, о том что в ряде случаев поставщики услуг (отели, авиакомпании), при наступлении обстоятельств непреодолимой силы в виде эпидемий или пандемий предлагают ваучеры на услуги и (или) отказывают в возврате денежных средств в обычно установленные сроки. Агент не несет ответственности за такие решения или действия поставщиков, а также за оказание услуг поставщиками услуг. Решение о заказе услуг принимается Заказчиком самостоятельно с учетом всех перечисленных выше факторов;
- о Правилах реализации туристского продукта, установленными Правительством РФ;
- о необходимости приобретения медицинской страховки у Агента, Туроператора либо туристом самостоятельно (в случае если медицинская страховка входит в состав услуг по договору, соответствующая пометка содержится в Заявке на бронирование); об условиях договора страхования (в том числе – медицинской страховки), в том числе о том, какие события являются и не являются страховыми случаями, о территории действия договора страхования, о страховщике, об опасностях, с которыми возможна встреча при совершении путешествия.
- о том, что на сайте и в информационных материалах Агента указаны предварительные ориентировочные, возможные цены на туристские продукты, о том, что такие цены в ряде случаев предоставляются третьими лицами с использованием программного обеспечения третьих лиц, в связи с чем у Агента отсутствует возможность проверять достоверность данных цен и наличия услуг по соответствующим ценам, о том, что фактические цены на туристские продукты могут отличаться от цен, указанных в рекламных и информационных материалах, при этом предусмотренные законом права Заказчика обеспечиваются указанием цены конкретного туристского продукта при подтверждении бронирования туристского продукта.

9.3 В связи с тем, что в туристский продукт, как правило, входит перелет charterным рейсом, Заказчику рекомендуется воспользоваться своим правом уточнять у Агента, Туроператора, представителя принимающей стороны (в том числе накануне до вылета) информацию о наличии, либо отсутствии изменений аэропорта и времени вылета. Агент не несет ответственности вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов, за любые действия (бездействие) перевозчика или Туроператора.

9.4. Заключением настоящего договора Заказчик подтверждает, что ему предоставлена информация о рекомендуемых сроках подачи документов для получения въездной визы. Заказчик проинформирован обо всех финансовых рисках, которые могут возникнуть в связи с отменой поездки Заказчика за границу или изменением сроков пребывания за границей. Заказчику разъяснено, что при невозможности совершения путешествия по обстоятельствам, не связанным с действиями (бездействием) Агента – например в связи с невыходом визы к дате начала путешествия – Заказчик обязан будет оплатить фактически понесенные расходы в порядке ч. 3 ст. 781 ГК РФ, а при невозможности оказания услуг по вине Заказчика (в том числе в связи с нарушением Заказчиком условий договора) - цену договора в порядке ч. 2 ст. 781 ГК РФ. Заказчик понимает, что размер расходов, удержанных поставщиками услуг в связи с невозможностью совершения поездки, может составлять значительную часть цены договора.

9.5. Заказчику настоятельно рекомендуется 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 Заказчиком поездки по независящим от него причинам (болезнь Заказчика, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

9.6. При заключении договора Заказчик ознакомлен с особенностями законодательства, регулирующего пересечение границы Российской Федерации и въезда/выезда в страну временного пребывания для граждан Украины, Белоруссии, Узбекистана и иных стран. Действия по бронированию и оплате туристского продукта на предусмотренных договором условиях совершаются с согласия Заказчика и по его требованию.

9.7. Заказчик проинформирован и дает свое осознанное (совершенное по своей воле) согласие с тем, что согласно ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» обязательства Агента считаются исполненными, а услуги Агента - оказанными с момента исполнения Агентом обязанностей турагента, предусмотренных законом и настоящим договором. Заказчик проинформирован и согласен с тем, что Агент является посредником и не оказывает услуги по перевозке и размещению (оказание таких услуг обеспечивает Туроператор). Заказчик проинформирован и согласен с тем, что в случае опротестования Заказчиком оплат в связи с прекращением деятельности Туроператора или иного поставщика услуг, банк и (или) платежная система могут отказать в удовлетворении требования Заказчика об отзыве платежа, осуществленного Агенту, по причине исполнения Агентом установленных законом и договором обязанностей турагента (то есть наличия факта оказания Агентом услуг турагента) на момент прекращения деятельности Туроператора или иного поставщика услуг и (или) на момент опротестования операции Заказчиком. Заказчик выражает намерение не предъявлять требований об опротестовании платежных операций в отношении Агента (то есть требований, прямо или косвенно способных причинить Агенту убытки или повлечь расходы Агента или требований, способных повлечь списание денежных средств со счета Агента) в случае исполнения Агентом своих обязательств, а также проинформирован о том, что в случае заведомо необоснованного предъявления соответствующих требований, Агент и банк в последующем вправе обратиться с иском к Заказчику о взыскании неосновательного обогащения и судебных расходов.

9.8. Заказчик подтверждает, что посещение мест религиозного почитания и объектов религиозного назначения не является основной целью поездки.

Заказчик и туристы не являются паломниками, а поездка не является паломнической.

9.9. Действия Агента не ограничиваются деятельностью по приему платежей, но включают также действия по исполнению иных обязанностей, установленных настоящим договором. Агент не является платежным агентом.

9.10. Настоящий договор основан на типовом договоре, утвержденном приказом Федерального агентства по туризму № 448-Пр-20 от 27 ноября 2020 года  
Настоящий договор содержит все существенные условия, указанные в типовом договоре и в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Условия настоящего договора не противоречат условиям типового договора и ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Настоящий договор содержит уточнения и дополнения к типовому договору. Содержащиеся в настоящем договоре уточнения и дополнения в типовую договор внесены с согласия Заказчика (что предусмотрено и допускается условиями типового договора и ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ») и отражены в условиях настоящего договора.

## **10. ГАРАНТИИ ЗАКАЗЧИКА:**

- ✓ Подтверждаю, что все условия договора согласованы со мной при заключении договора и включены в текст договора с моего согласия. Я подтверждаю, что условия договора о предоставлении мне предусмотренной договором и законом информации, условия о моем согласии с теми или иными положениями договора, условия о способах заключения договора, о получении мной документов и иные условия полностью соответствуют действительности. Все условия договора прочитаны мною до заключения договора, полностью мне понятны и включены в договор с моего согласия и по моей воле, без какого-либо принуждения. Документы, являющиеся приложением к настоящему договору, полную информацию об условиях путешествия и оказываемых услугах, получил.
- ✓ С информацией о санитарно-эпидемиологической обстановке ознакомлен, о возможных последствиях предупрежден, решение о заказе услуг принял с учетом возможных рисков и по своей инициативе.
- ✓ С правилами выезда из РФ/въезда в страну временного пребывания ознакомлен.
- ✓ Подтверждаю наличие у меня всех необходимых документов для выезда с территории РФ и въезда на территорию иностранного государства.
- ✓ Информацию о туроператоре и сведениях о финансовом обеспечении туроператора получил.
- ✓ На обработку моих персональных данных в соответствии с условиями договора согласен.
- ✓ Мне разъяснено, что в случае отказа от заключения договора добровольного страхования расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам Заказчик, а расходы на возвращение тела несут лица, заинтересованные в возвращении тела.
- ✓ Я получил информацию о наличии или отсутствии медицинской страховки и страховки об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела, а также о порядке обращения в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций);

- ✓ Подтверждаю наличие у меня права заключить настоящий договор также в интересах лиц, указанных в договоре и Приложениях к нему.

## 11. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

### ТУРАГЕНТ:

ИП Подкладенко Татьяна Владимировна

Наш номер в Федеральном Реестре Турагентств: РТА 0022807

ИНН/ОГРН 773708613934/318774600696198

Адрес: г.Москва, ул.Москворечье, д.4, к.6, кв.218

Р/с 40802810338000168443

БИК 044525225

Банк: ПАО Сбербанк

К/с 30101810400000000225

Е-mail: [tatiana@gotobeach.ru](mailto:tatiana@gotobeach.ru)

Тел.: +79153918101

Whatsapp: +79153918101

Директор



Подкладенко Т.В.

м.п.

### Заказчик:

паспортные данные, адрес, телефон, Whatsapp:

- ✓ С условиями договора ознакомлен и согласен. Документы, являющиеся приложением к настоящему договору, полную информацию об условиях путешествия и оказываемых Туроператором услугах, получил.
- ✓ Подтверждаю наличие у меня права заключить настоящий договор также в интересах следующих лиц (перечень лиц, с указанием паспортных данных):

Заказчик \_\_\_\_\_ ФИО