

## Договор публичной оферты на оказание туристических услуг

### Термины

Для целей настоящего Договора используются следующие термины:

«Турист, туристский продукт, Туроператор, Турагент, Турагентская деятельность» — данные термины толкуются в соответствии со ст.1 ФЗ 132-ФЗ от 24.11.1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» с изменениями и дополнениями.

«Турагент» — выступает в правоотношениях с конечным Пользователем или Туристом, осуществляет турагентскую деятельность.

«Сайт» — вебсайт в сети Интернет, расположенный по адресу: <https://www.holiday-operator.ru>. Посещение (использование инструментов) Сайта может производиться Пользователями без регистрации.

Сайт предоставляет Пользователю следующие виды сервисов:

1. Доступ к каталогу (базе) туров с их описанием, с правом просмотра контента;
2. Доступ к средствам поиска и навигации Сайта;
3. Предоставление Пользователю возможности выбора и покупки тура;
4. Осуществление оплаты посредством банковских карт, Master Card, Visa, Мир.
5. Иные виды Сервисов, реализуемые на страницах Сайта.

«Содержание сайта (далее — Содержание)» — охраняемые результаты интеллектуальной деятельности, включая тексты литературных произведений, их названия, предисловия, аннотации, статьи, иллюстрации, обложки, музыкальные произведения с текстом или без текста, графические, текстовые, фотографические, производные, составные и иные произведения, пользовательские интерфейсы, визуальные интерфейсы, названия товарных знаков, логотипы, программы для ЭВМ, базы данных, а также дизайн, структура, выбор, координация, внешний вид, общий стиль и расположение данного Содержания, входящего в состав Сайта и другие объекты интеллектуальной собственности все вместе и/или по отдельности, содержащиеся на Сайте.

«Пользователь» — физическое лицо, достигшее восемнадцати лет и заключившее с Турагентом настоящий Договор об использовании «Системы бронирования» для личного, бытового, семейного использования путем акцепта настоящей публичной оферты, выраженного в совершении действий, выражающих его волю установить правоотношения, являющееся стороной по настоящему договору.

«Турист» и «Пользователь» в процессе использования «Системы бронирования» могут не совпадать в одном лице. В целях идентификации в качестве стороны по Договору, которая приобретает права и обязанности, как это понимается в ФЗ 132-ФЗ от 24.11.1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Пользователь становится Туристом при выполнении всех действий, требуемых «Системой бронирования» (свершении этих действий, но не ограничиваясь ими: авторизация на сайте, выбор тура, ввод личных данных, оплата и прочее). «Регистрация» — совокупность действий Пользователя, включая предоставление учетных данных и иной информации, совершаемых Пользователем с использованием специальной формы пользовательского

интерфейса Сайта в целях формирования личного кабинета (аккаунта), получения доступа к дополнительным сервисам Сайта.

«Оферта (публичная оферта)» — реклама и иные предложения, адресованные неопределенному кругу лиц, рассматриваются как приглашение делать оферты, если иное прямо не указано в предложении, а также содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется, признается офертой (публичной офертой).

«Акцепт» — ответ лица о принятии оферты. Ответ должен быть полным и безоговорочным. Молчание не является акцептом, если иное не вытекает из закона, обычая делового оборота или из прежних деловых отношений сторон. Совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора (отгрузка товаров, предоставление услуг, выполнение работ, уплата соответствующей суммы и т.п.) считается акцептом, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не указано в оферте.

«Система бронирования» — предоставляет возможность Пользователю с помощью сервисов Сайта искать и получать информацию о реализуемых третьими лицами туристических услугах, путем перехода на сайты туристической компаний, поиск гиперссылок на которые осуществляет поисковая программа Сайта. Система бронирования позволяет осуществлять поиск и бронирование туров путем составления и передачи по сети Интернет документов (пользовательских распоряжений и уведомлений), подписываемых аналогом собственноручной подписи. Организация работы Системы бронирования и оказание возмездных услуг по учету взаимных обязательств сторон производится ООО «Холидэй-Оператор».

«Правила пользования «Системой бронирования» — регулируют взаимоотношения между ООО «Холидэй-Оператор» и «Пользователь», возникающие в связи и по поводу использования Сайта, расположенного по адресу: <https://www.holiday-operator.ru>, утверждаются ООО «Холидэй-Оператор», которые могут быть изменены по усмотрению руководства ООО «Холидэй-Оператор» без особого уведомления Пользователей.

«Туры» — услуги, описание которых содержится на Сайте, предлагаемые Пользователям. В комплекс туристских услуг, составляющих туристский продукт, могут входить:

1. Услуги по размещению (отель, гостиница, хостел, апартаменты и др.);
2. Услуги по перевозке, трансфер;
3. Экскурсионное обслуживание;
4. Медицинское страхование, страхование расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей;
5. Содействие в оформлении въездной визы;
6. Иные услуги, указанные в заявке на онлайн-бронирование.

«Платеж» — денежные средства, перечисленные Пользователем Турагенту для оплаты забронированных туров.

«Авторизация» — процесс анализа на сервере Турагента введенных Пользователем идентификационных данных (информации, используемой для установления

достоверности заявленной идентичности), по результатам которого определяется наличие у Пользователя права получить услуги и/или использовать интерфейс Пользователя.

«Интернет эквайринг» — прием к оплате карт через Интернет с использованием специально разработанного web-интерфейса от банков или платежных систем, позволяющего провести расчёты в интернет-магазинах.

В Договоре могут быть использованы термины, не определенные вышеперечисленными понятиями. В этом случае толкование такого термина производится в соответствии с текстом Договора.

## **1. Предмет договора**

1.1. Предметом настоящего договора является регулирование правоотношений в сфере оказания услуг по бронированию и оплате туристского продукта посредством Системы бронирования, размещенной на Сайте.

1.2. Туристский продукт, представленный в Системе бронирования на Сайте, формируется указанными в каждом предложении определенным Туроператором.

1.3. Турагент предоставляет Пользователю (Туристу) достоверные сведения о потребительских свойствах туристского продукта, составе и характеристиках услуг, входящих в туристский продукт. Услуги, входящие в туристский продукт, непосредственно оказываются Пользователю (Туристу) третьими лицами — туроператором, перевозчиком, отелем или иным средством размещения, страховщиком и прочими лицами, предоставляющими услуги, входящие в туристский продукт.

## **2. Права и обязанности сторон**

2.1. Взаимные права и обязанности Сторон по настоящему договору, как это понимается в ФЗ 132-ФЗ от 24.11.1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», возникают у Пользователя (Туриста) только после совершения действий по оплате туристского продукта (полностью или частично) согласно сервисам Системы бронирования.

2.2. Турагент обязуется:

2.2.1. Предоставить Пользователю исправную Систему бронирования, отвечающую целям, в которых данный договор заключается;

2.2.2. Предоставить Туристу информацию: • о потребительских свойствах туристского продукта; • 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 Турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями; • об

адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей; • о порядке и сроках предъявлении Туристом требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, сведения об указанной организации, а также об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности Туроператора или по банковской гарантии. Свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов (документов, которые допустимо предоставить в электронной форме) Пользователь (Турист) подтверждает путем проставления знака в соответствующем поле в Системе бронирования на Сайте.

2.3. Пользователь обязуется:

2.3.1. Осуществлять действия в Системе бронирования лично.

2.3.2. Соблюдать Правила пользования Системой бронирования.

2.3.3. Предоставлять достоверные и актуальные данные при заполнении полей, требующих внесения паспортных и иных личных данных, в целях получения услуг, являющихся предметом настоящего договора, на Сайте.

Турагент не несет ответственности за непредставление услуг по настоящему договору в случае предоставления Пользователем неверных (недостоверных) данных.

Стороны соглашаются, что любое действие, совершенное из личного кабинета Пользователя с использованием его учетных данных, считается действием, совершенным самим Пользователем лично или уполномоченным им лицом, и устанавливает обязанности и ответственность для Пользователя в отношении таких действий, включая ответственность за нарушение настоящего договора, требований законодательства.

2.3.4. Соблюдать законодательство страны временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции.

2.3.5. Сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране временного пребывания.

2.3.6. Соблюдать правила въезда\выезда в страну (место) временного пребывания.

2.3.7. В день вылета своевременно (за 3 часа до рейса) прибыть в аэропорт для регистрации, прохождения таможенного, паспортного контроля и посадки в самолет; соблюдать правила и процедуру прохождения таможенного досмотра и пересечения государственной границы РФ и страны временного пребывания; соблюдать правила перевозчика по регистрации, перелету и провозу багажа; сохранять авиабилеты до окончания тура; своевременно освободить номер отеля (расчетное время 12 часов местного времени) и до выезда из отеля оплатить счета за услуги, предоставляемые отелем

Туристу за отдельную плату; в соответствии с законодательством РФ и страны пребывания нести личную ответственность за ущерб (вред), причиненный третьим лицам; самостоятельно нести все риски, а так же всю тяжесть последствий, которые могут возникнуть в результате невыполнения им условий настоящего договора.

2.3.8. В случае приобретения Туристского продукта в интересах третьих лиц ознакомить их с условиями Договора и предоставить им всю полученную от Турагента информацию по Туристскому продукту.

2.3.9. Компенсировать Турагенту в полном объеме документально подтвержденные расходы, возникшие по причине действий (бездействия) Туристов при исполнении настоящего договора.

2.3.10. Иметь нотариально заверенные согласия родителей несовершеннолетнего Туриста в случае его выезда без их сопровождения, либо в сопровождении одного из них.

2.3.11. Родители (опекуны, усыновители, попечители) при выезде с несовершеннолетними детьми должны иметь документ, подтверждающий факт законного представления их (свидетельство о рождении, об усыновлении, об установлении отцовства, судебное решение об установлении опеки или попечительства).

2.3.12. Оплатить до выезда из отеля счета за пользование мини-баром в номере, телефонные переговоры и другие дополнительные услуги отеля.

2.3.13. Пользователь также обязуется:

1. Не предпринимать никаких действий, которые могут привести к непропорционально большой нагрузке на инфраструктуру Сайта (Спам-атаки, рассылка вирусов, DdoS-атаки, хакерские атаки, иной несанкционированный доступ к Сайту и его Сервисам).

2. Не копировать, не воспроизводить, не изменять, не распространять и не представлять общественности любую информацию, содержащуюся на Сайте (кроме Сведений, предоставленных самим Пользователем), без предварительного письменного разрешения Турагента, любой третьей стороны.

3. Не препятствовать работе Сайта, а также не препятствовать действию автоматических систем или процессов, с целью заблокировать или ограничить доступ на Сайт.

### **3. Порядок заключения настоящего Договора**

3.1. Заключение Пользователем Договора с Турагентом осуществляется акцептом публичной оферты путем последовательного совершения следующих действий, выражающих его волю установить правоотношение:

- Ознакомление с условиями настоящего Договора, регулируемыми взаимоотношения сторон и размещенного на Сайте.
- Бронирование выбранного турпродукта;
- Осуществление оплаты за турпродукт.

3.2. Выполнение Пользователем действий, указанных в п. 3.1. настоящего Договора, означает заключение настоящего договора и влечет наступление правовых последствий. Заключение Договора означает, что Пользователь в необходимой для него степени ознакомился с условиями предоставления услуг, функционированием Системы бронирования, признает безусловную пригодность Системы бронирования для совершения действий, описанных на Сайте и в настоящем Договоре.

Получение Турагентом денежных средств и учет в Регистре забронированных туров подтверждает совершение Пользователем действий, указанных в пункте 3.1. настоящего Договора.

С момента акцепта настоящей публичной оферты Пользователь является участником Системы бронирования исключительно в части получения, и дальнейшего использования, настоящего договора в виде электронного документа.

#### **4. Ответственность сторон**

4.1. Турагент не несет ответственность за перерывы в предоставлении услуг в случае сбоев программного обеспечения или оборудования, не принадлежащих Турагенту.

4.2. Турагент не несет ответственность за полные или частичные прерывания предоставления услуг, связанные с заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и модернизации программного и/или аппаратного обеспечения.

4.3. Турагент не несет ответственность за функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет.

4.4. Турагент не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через ссылки, размещенные на Сайте.

4.5. Турагент не несет ответственность за отсутствие учета Платежа Пользователя в системе, в случае не поступления этого платежа на расчетный счет Турагента.

4.6. Турагент не несет ответственность за обеспечение безопасности оборудования и программного обеспечения Пользователя, используемого для получения услуг.

4.7. Турагент не запрашивает, не хранит PIN и CCV2 коды по пластиковым картам и не несет ответственность за их сохранность, если они случайно или намеренно сообщены сотрудникам Турагента. Все операции по снятию денежных средств с пластиковых карт посредством интернет-эквайринга производятся на стороннем ресурсе, предоставленном Банком согласно договору об интернетэквайринге.

4.8. Пользователь несет ответственность за выполнение своих обязательств по Договору в соответствии с законодательством РФ.

4.9. Пользователь не вправе использовать предоставляемые Турагентом услуги в предпринимательской и посреднической деятельности.

4.10. В случае безосновательного отзыва платежа, производившегося Пользователем на счет Турагента с использованием принадлежащей ему пластиковой карты Visa или Master Card, Пользователь обязан возместить Турагенту денежные средства в размере ста процентов от суммы отозванного из банка эмитента платежа и убытки, понесенные Турагентом и банком эмитентом банковской карты.

4.11. Пользователь самостоятельно несет ответственность и риск наступления неблагоприятных последствий в случае неточности или недостоверности данных, переданных Турагенту посредством специального пользовательского интерфейса, для осуществления требуемых действий.

4.12. Пользователь самостоятельно несет ответственность за выполнение условий настоящего договора, размещенного на сайте. В случае нарушения обязанностей, определенных вышеуказанным документом, Турагент вправе временно приостановить предоставление как всех услуг, получаемых Пользователем по Договору, так и отдельных услуг.

4.13. Пользователь самостоятельно несет ответственность в соответствии с Законодательством РФ за все действия, предпринятые посредством пользования услугами, а также их последствия.

4.14. Пользователь самостоятельно несет ответственность за любые (в том числе несанкционированные) действия третьих лиц при передаче данных, при бронировании и использовании Системы. Передавая свои личные (персональные) и идентификационные данные при заполнении «аккаунта», а также персональные данные о других лицах (сопровождающих участников тура), Пользователь гарантирует их подлинность и согласен с их дальнейшей обработкой и проверкой Турагентом.

В случае недостоверности предоставленных Пользователем личных идентификационных данных, а также персональных данных о других лицах (сопровождающих его участников тура), Турагент вправе расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке.

4.15. Акцептом настоящей оферты Пользователь подтверждает, что электронные документы и данные, полученные от Системы бронирования и сформированные им для Системы бронирования, рассматриваются Пользователем как юридически значимый документ, составленный в письменной форме, исходящий и подписанный отправителем по всем правилам традиционного оформления документов в письменной форме.

4.16. Одновременно с этим Пользователь предоставляет право Турагенту направлять на его адрес электронной почты материалы информационного характера, уведомляющие о предоставляемых услугах.

4.17. Пользователь рассматривает настоящий Договор как документ в письменной форме, составленный по всем правилам традиционного оформления документов в письменной форме, надлежащим образом подписанный каждой из Сторон.

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

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

5.2. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения настоящего 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 - невозможность совершения Пользователем поездки по независящим от него обстоятельствам (по медицинским показаниям, что должно быть подтверждено соответствующим медицинским документом, отказ в выдаче визы при наличии надлежаще оформленной страховки от невыезда).

5.3. Каждая из сторон вправе потребовать в судебном порядке изменения или расторжения договора в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Пользователя угрозы

безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу. Наличие обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Пользователя 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 Пользователя угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, Пользователю возвращается Туроператором денежная сумма, равная цене туристского продукта, а после начала путешествия — ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

5.4. В случае изменения или расторжения договора и (или) отказа Пользователя от исполнения договора и (или) отказа Пользователя от подтвержденного туристского продукта и (или) отмены поручения Пользователя, Пользователь обязан возместить Турагенту расходы, понесенные Турагентом при исполнении договора.

Под расходами Турагента в данном случае понимаются фактически понесенные Турагентом расходы, направленные на исполнение поручения Пользователя, в том числе денежные средства, переданные Турагентом Туроператору и иным лицам до момента получения от Пользователя письменного извещения об изменении или расторжении договора и (или) отказе Пользователя от исполнения договора и (или) отказе Туриста от подтвержденного туристского продукта и (или) отмене поручения Туристом).

5.5. Несвоевременная или неполная оплата Туристом денежных средств по настоящему Договору, непредставление требуемых Турагентом документов, сведений, необходимых для исполнения договора, рассматриваются сторонами как односторонний отказ Пользователя от исполнения Договора с применением последствий, предусмотренных п. 5.4. настоящего Договора.

5.6. Турагент вправе удержать причитающуюся ему вознаграждение и сумму расходов, понесенных Турагентом при исполнении Договора, из денежных средств, оплаченных Пользователем Турагенту во исполнение договора.

## **6. Обстоятельства непреодолимой силы**

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

## **7. Основные положения при бронировании турпродукта посредством Системы бронирования**

7. 1. Бронирование и оплата.



Бронирование тура производится посредством последовательного использования сервисов Системы бронирования Сайта — заполнения заявки на тур.

Пользователь самостоятельно заполняет требуемые поля поиска тура (направление, курорт, дата поездки, количество туристов, их возраст, питание, подбор категории отеля), тем самым отбирает туристский продукт, наиболее полно отвечающий заданному критерию поиска.

Пользователю так же могут быть предложены альтернативные варианты туристских продуктов, наиболее соответствующих заданным критериям поиска.

Оплата выбранного Пользователем тура производится на Сайте с помощью банковской карты в день заказа в следующем процентном соотношении:

1. Если до даты вылета менее 14 дней - необходимо внести 100% оплату.
2. Если до даты вылета от 15 до 30 дней - необходимо внести не менее 75% от стоимости тура в момент заключения договора, остаток денежных средств вносится в течение 1 (Одного) календарного дня.
3. Если до даты вылета более 30 дней:
4. При бронировании тура Пользователь вправе внести платеж в размере 5000 (Пяти тысяч) рублей 00 копеек с последующей доплатой в течение 1 (Одного) календарного дня до 30 % стоимости тура либо внести 30% от стоимости тура.
5. Остаток денежных средств вносится либо единовременно, либо частями по графику оплат, указанному в п. 1 и в п. 2 настоящего пункта.

#### ВНИМАНИЕ:

- При бронировании туров на регулярных рейсах, оплата производится согласно условиям Туроператора.
- Туристский продукт, реализованный в рамках особых условий Туроператора, оплачивается на иных условиях, которые оговариваются в описании соответствующего туристского продукта на сайте Туроператора. Окончательная оплата по туру Пользователем должна быть произведена, не позднее чем за 14 дней до начала тура. Если оплата производится банковской картой, держателем которой не является Пользователь, то пользователю будет выслано уведомление с просьбой подтвердить его намерение воспользоваться услугами по данному Договору.

В случае изменения цены туристического продукта или изменения существенных условий предоставления услуг, входящих в туристический продукт и перечисленных в заявке на бронирование, Пользователь имеет право отказаться от исполнения своих обязательств перед Турагентом по настоящему договору.

В данном случае Пользователь направляет соответствующее сообщение (уведомление) Турагенту. При этом отказ от настоящего договора считается выраженным в надлежащей форме, если Турагентом Пользователю был направлен отчет (уведомление) о получении сообщения Пользователя об отказе от настоящего договора. Данный отчет (уведомление) может направляться как на электронную почту, так и иным способом, не запрещенным Договором.

Датой прекращения обязательств по настоящему Договору является дата отчета (уведомления) Турагенту Пользователю. Получить документы на тур Турист может в личном кабинете. Электронные документы могут быть также высланы по электронной почте.

7.2. Стоимость путевки. Общая цена туристической путевки, забронированной Пользователем и переданной Турагентом по договору, указывается в Заявке на бронирование.

Турагент оставляет за собой право повышать или снижать цены на туристические путевки, в случае увеличения стоимости услуг по Договору и/или дополнительных туристских услуг, включая, в том числе непредвиденное изменение стоимости услуг по перевозке, в том числе из-за увеличения стоимости топлива, изменения курсов валют в сторону повышения, введения новых или повышения действующих налогов, сборов и других обязательных платежей.

В случае изменения цены Договора, Пользователь вправе принять и оплатить такие изменения либо письменно расторгнуть настоящий договор, с возмещением фактически понесенных расходов Турагента. В случае 100% оплаты туристической путевки в момент бронирования, Турагент гарантирует, что цена останется неизменной.

В случае понижения курса иностранных валют по отношению к дате бронирования туристских услуг у Туроператора, пересчет курсовой разницы не производится. Для определения стоимости тура в эквивалентной валюте по отношению к рублю РФ учитывается курс бронирования.

Пользователь предупрежден, что при оказании визовой поддержки, в тех случаях, когда это необходимо, консульства могут потребовать для оформления визы предоставление доказательств намерения Пользователя/Туриста посетить страну временного пребывания (авиабилет, страховку, ваучер, приглашение и т.п.).

Пользователь/Турист предупрежден, что при подаче документов на визу в срок уменьшения установленного консульством, своевременное получение визы не гарантируется ни Турагентом, ни Туроператором. Турагент и Туроператор, у которого забронирован турпакет, не несут за это ответственности, и Турист согласен относить в данном случае все фактически понесенные расходы на свой счет.

Отказ в выдаче въездной визы консульством иностранного государства не является форс-мажорным обстоятельством. Любые расходы, фактически понесенные и связанные с этим отказом, производятся за счет самого Пользователя.

Перевозка Пользователя по настоящему договору выполняется по правилам перевозчика (авиакомпания пр.). Билет является договором с перевозчиком, в соответствии с которым всю ответственность за перевозку несет перевозчик по правилам перевозчика.

Пользователь предупрежден, что стоимость чартерных авиабилетов и авиабилетов на регулярные рейсы с невозвратным тарифом не возвращаются независимо от срока отказа от тура. Пользователь предупрежден об условиях аннуляции тура и ее последствиях (возмещения фактически понесенных расходов Туроператора, у которого забронирован турпакет).

В момент заключения настоящего договора Турист получил информацию о потребительских свойствах туристического продукта: о порядке и условиях получения

визы, и последствиях ее неполучения, о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства проживания, его категории) и питания, услугах по перевозке Пользователя в стране временного пребывания, дополнительных необходимых Пользователю услугах.

### 7.3. Аннуляция брони по инициативе Пользователя.

Для целей настоящего пункта под бронью понимается — подтвержденный заказ. Пользователь имеет право аннулировать подтвержденный заказ на забронированный тур. Заявление об аннулировании должно быть представлено в электронной или письменной форме и подписано Пользователем.

Датой аннуляции заказа будет считаться день (исключая выходные и праздничные дни) получения Турагентом заявления об аннулировании.

В случае аннуляции тура, документы, выданные на руки Пользователю, подлежат возврату. В случае изменения или расторжения договора и (или) отказа Пользователя/Туриста от исполнения договора и (или) отказа Пользователя/Туриста от подтвержденного туристского продукта и (или) отмены поручения Туристом, Пользователь обязан возместить Турагенту расходы, понесенные Турагентом при исполнении договора.

Под расходами Турагента в данном случае понимаются фактически понесенные Турагентом расходы, направленные на исполнение поручения Пользователя, в том числе денежные средства, переданные Турагентом Туроператору и иным лицам до момента получения от Пользователя письменного извещения об изменении или расторжении договора и (или) отказе Пользователя от исполнения договора и (или) отказе Туриста от подтвержденного туристского продукта и (или) отмене поручения Туристом).

Аннуляция брони, произведенная как по инициативе Пользователя, так и по инициативе Турагента, Туроператора, но вызванная объективными, не зависящими от Сторон обстоятельствами (такие как отмена полетных программ) является основанием для выплаты денежных средств, внесенных Пользователем за бронь (тур, подтвержденный заказ) в полном объеме.

Возмещение уплаченных денежных средств производится не позднее 15 дней на основании заявления Пользователя, направленного Турагенту в письменной форме не позднее 14 дней с даты наступления обстоятельств, послуживших причиной аннуляции брони (тура, подтвержденного заказа).

Не подлежат возврату оплаченные страховые премии по договорам добровольного страхования, суммы консульских сборов, уплаченные на момент получения Турагентом заявления на отказ от туристского продукта за рассмотрение иностранным консульским учреждением документов Туриста, которые поданы для получения въездных виз.

Не подлежат возврату банковские комиссии за проведение платежа, банковский эквайринг, уплаченные на момент получения Турагентом заявления на отказ от туристского продукта.

### 7.4. Изменение брони по инициативе Пользователя.

При каждом изменении в забронированной заявке по инициативе Пользователя (замена отеля, типа размещения, питания, изменение фамилии, имени или их написания,

изменение даты рождения, перенос вылета на другие даты, и т.п.) с Пользователя может быть взыскана дополнительная плата, выставленная Туроператором за соответствующее изменение, либо требование оплатить расходы, понесенные в рамках забронированных условий с последующей аннуляцией первоначальной заявки и перебронированию на новые условия. В случае опоздания Пользователя на самолет, вопрос возврата стоимости тура может быть рассмотрен за минусом фактических расходов Турагента.

7.5. Авиаперелет. За осуществление авиаперевозки туристов всю полноту ответственности несет авиакомпания. Каждая авиакомпания руководствуется Правилами пассажирских перевозок, некоторые из которых ограничивают ее ответственность или освобождают от таковой при определенных условиях. Эти условия оговорены в международных соглашениях.

Турагент не заключает с Пользователем договор (контракт) на воздушную перевозку, а берет на себя обязательство забронировать и оформить от своего имени или от имени Пользователя, и в интересах Пользователя билет у организатора путешествия, имеющего, в свою очередь, договорные отношения с авиакомпанией.

Турагент не несет никакой дополнительной ответственности по обязательствам авиакомпании за задержку рейсов, перенос даты вылета, за сохранность документов, багажа и вещей Пользователя.

7.6. Расчетный час в гостиницах/отелях, курортный сбор/налог В соответствии со ст.13 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом — с 12 часов текущих суток по местному времени. Туроператор с учетом местных особенностей вправе изменить единый расчетный час.

Пользователь предупрежден о возможных курортных сборах, туристических налогов/сборов, аэропортовых сборах, которые оплачиваются Пользователем из личных средств в стране отдыха.

7.7. Содействие в оформлении въездной визы и визовая поддержка Визовая поддержка – услуга, оказываемая за дополнительную плату. Услуга включает в себя предоставление Пользователю пакета документов для самостоятельного оформления визы, который высылается по письменному запросу Пользователя, по любой форме связи с Турагентом, в течение 2-4 рабочих дней после направления запроса, но не ранее даты получения подтверждения о бронировании туристского продукта от Туроператора.

Оформление визы - дополнительная услуга, не включенная в стоимость туристского продукта. Услуга включает в себя помощь в сборе, подготовке и передаче документов в визовый центр/Посольство либо Консульство страны поездки.

Стоимость услуги определяется Турагентом на день бронирования тура.

Турагент может отказать в предоставлении услуги Пользователю без объяснения причин, при условии полного возврата внесённых средств по оплате данной услуги.

Пользователь, имеющий иностранное гражданство по отношению к гражданству РФ, обязан перед бронированием туристского продукта самостоятельно уточнить в Консульстве/Посольстве своего Государства или Государства (страны), в которую планируется направиться, о необходимости оформления въездной/выездной визы для выезда/въезда в/из РФ и въезда/выезда в/из страны отдыха. В том числе получить

информацию о разрешительных штампах, отметках, проставляемых в паспорт. Вследствие чего, при необходимости, самостоятельно оформляет необходимые выездные/въездные визы и разрешительные штампы. Пользователь – гражданин РФ, обязан сообщить Турагенту, в письменной форме в момент бронирования при помощи электронной формы связи, о необходимости оформления въездной визы/провизы (при такой необходимости) в страну отдыха.

При бронировании туристского продукта в страны, требующие наличие въездной визы, в случае, когда Пользователь не оформил визу, Турагент вправе запросить у Пользователя подтверждение наличия оформленной визы, а Пользователь обязан предоставить при помощи электронной формы связи отсканированный общезаграничный паспорт с указанной визой либо отсканированную визу, оформленную отдельно (электронная виза, провиза).

Пользователь обязан предоставить визу незамедлительно после запроса, поданного при помощи электронной формы связи от Турагента. Пользователь несет самостоятельную ответственность в случае депортации или недопуска на рейс и в других случаях при осуществлении авиаперевозки на любом отрезке маршрута.

Виза запрашивается Турагентом исключительно для того, чтобы Турагент мог понимать, что Пользователь имеет право выезда и въезда в страну пребывания согласно самостоятельной оформленной Пользователем визы. Турагент не осуществляет проверку правильности и надлежащего оформления визы.

Надлежащее оформление визы для выезда и въезда в страну пребывания, по настоящему Договору, возложена на Пользователя, который несет самостоятельную ответственность в случае депортации или недопуска на рейс, а также в других случаях невозможности получить услуги.

При депортации из страны на любом отрезке маршрута Пользователь несет обязанность оплаты всех государственных штрафов (санкций), оплаты авиаперевозки (перевозки) и других расходов, связанных с депортацией.

Пользователь должен иметь оформленные в установленном порядке выездные, въездные и другие документы, требуемые в соответствии с законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой будет осуществляться перевозка/путешествие. Турагент не несет ответственность перед Пользователем за понесенные им расходы и иные последствия, возникшие вследствие недостоверных, недостаточных или несвоевременно предоставленных Пользователем сведений и документов, необходимых для исполнения договора.

7.8. Конкретизация рейса, топливный сбор Конкретизация рейса – дополнительная услуга, не входящая в стоимость туристского продукта. Необходима для получения гарантии конкретного рейса авиаперевозки, выбранного Пользователем (туристом), в которую не входит выбор Аэропорта и времени вылета/прилета.

Стоимость определяется непосредственно Туроператором, либо авиакомпанией. Топливный сбор – доплата за авиаперелет, вводимая компанией-авиаперевозчиком на свои рейсы. Размер этой доплаты зависит, в большинстве случаев, от стоимости авиационного топлива (керосина).

У некоторых Туроператоров этот сбор уже включен в стоимость тура, некоторые взимают его дополнительно.

7.9. Дополнительное страхование – это дополнительная услуга, не включенная в стоимость продукта.

Турагент предлагает Пользователю дополнительные услуги страхования и Пользователь приобретает дополнительное страхование, как расширенное медицинское (по беременности, с учетом возраста) страхование, так и от невыезда (полис страхования от отмены поездки, который защищает застрахованного от расходов, которые Пользователь может понести, если его поездка отменится по независящим от него обстоятельствам).

## 8. Порядок рассмотрения претензий

8.1. Все претензии, вытекающие из настоящего договора, принимаются Турагентом и могут быть предъявлены только тем Пользователем, кто идентифицирован в качестве стороны по настоящему договору, в течение 20 дней с даты окончания поездки.

8.2. Претензия направляется либо по электронной почте, либо в письменном виде по местонахождению Турагента. В претензии должен быть указан почтовый адрес (иные контактные данные Пользователя/Туриста), по которому должен быть отправлен ответ.

8.3. Срок рассмотрения и ответа на Претензию составляет 10 рабочих дней.

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

8.5. Сведения о порядке и сроках предъявления Пользователем требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, а также информация об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности туроператора и по банковской гарантии:

Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности Туроператора по письменному требованию Туриста при наступлении страхового случая. Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию Туриста и в случае отказа Туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору.

Письменное требование туриста об уплате денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено гаранту в течение срока действия финансового обеспечения. 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.

Существенным нарушением условий договора признается нарушение, которое влечет для Туриста такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора.

К существенным нарушениям Туроператором договора относятся:

- неисполнение обязательств по оказанию Туристу входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;
- наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

Иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, может быть предъявлен Туристом Туроператору либо Туроператору и страховщику (гаранту) совместно.

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. Порядок выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии.

В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору перед Туристом и (или) иным заказчиком и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы 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.

В требовании о выплате денежных средств указывается:

- а) фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике, если договор о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма заключался заказчиком, адрес его места жительства;
- б) фамилия, имя и отчество законного представителя несовершеннолетнего туриста, указанного в заявке, представителя туриста, указанного в заявке, действующего на основании нотариально удостоверенной доверенности (в случае, если требование подается данными лицами);
- в) номер договора о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма, и дата его заключения;
- г) общая цена туристского продукта в сфере выездного туризма;
- д) наименование туроператора и реестровый номер туроператора;
- е) информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма;
- ж) размер реального ущерба, причиненного туристу и (или) иному заказчику в связи с неисполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма;
- з) банковские реквизиты туриста и (или) иного заказчика для перечисления денежных средств, причитающихся туристу и (или) иному заказчику в целях возмещения реального ущерба; и) информация о размере выплаченного туристу и (или) иному заказчику

страхового возмещения и (или) уплаченной ему денежной суммы по банковской гарантии (в случае, если основание для возмещения реального ущерба возникло до достижения максимального размера фонда персональной ответственности).

Форма требования о выплате денежных средств утверждается объединением туроператоров в сфере выездного туризма и размещена на сайте объединения туроператоров в сфере выездного туризма в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

К требованию о выплате денежных средств прилагаются:

а) копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность туриста или иного заказчика в соответствии с законодательством Российской Федерации, с предъявлением оригинала указанных документов;

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

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

г) документы, подтверждающие реальный ущерб, возникший у туриста и (или) иного заказчика в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма или нотариально удостоверенные копии таких документов;

д) документы о выплате страхового возмещения и (или) уплаченной денежной суммы по банковской гарантии или нотариально удостоверенные копии таких документов (в случае, если основание для возмещения реального ущерба возникло до достижения максимального размера фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма);

е) документы, подтверждающие полномочия представителя туриста (в случаях, если требование подаются законным представителем несовершеннолетнего туриста, указанного в заявке, представителем туриста, указанного в заявке, действующего на основании нотариально удостоверенной доверенности).

Не подлежит возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведенные Туристом и не обусловленные требованиями к качеству туристского продукта, обычно предъявляемыми к туристскому продукту такого рода.

Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, предусмотренных настоящей статьей.

Письменное требование Туриста о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено страховщику или гаранту в течение срока действия финансового обеспечения.

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



получения указанного требования с приложением всех необходимых документов, предусмотренных настоящей статьёй.

В случае 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.

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

Страховщик освобождается от выплаты страхового возмещения Туристу, если Турист обратился к страховщику с требованием о возмещении упущенной выгоды и (или) компенсации морального вреда, возникших в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта. Страховщик не освобождается от выплаты страхового возмещения Туристу по договору страхования ответственности Туроператора, если страховой случай наступил вследствие умысла Туроператора.

Информация о Туроператоре и его финансовом обеспечении, указана в заявке на бронировании и/или подтверждении.

#### 8.6. В аэропорту.

Пользователь обязан в соответствии с Правилами воздушных перевозок заблаговременно, не позднее установленного перевозчиком времени, прибыть к месту регистрации пассажиров и оформлению багажа для прохождения установленных процедур регистрации и оформления багажа, оплаты сверхнормативного или другого подлежащего оплате багажа, прохождения досмотра (далее предполетные формальности) и т.п. и выполнение требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством РФ или законодательством страны, с территории которой осуществляется перевозка, а так же к месту посадки на борт воздушного судна. Регистрация пассажиров и оформления багажа на рейсах в аэропорту заканчивается не ранее чем за 40 минут до времени отправления воздушного судна по расписанию или по плану (графику) чартерных перевозок.

Время окончания регистрации в пунктах регистрации, расположенных за пределами аэропорта, а так же регистрации на интернет – сайте перевозчика устанавливается с учетом времени, необходимого для доставки (прибытия) пассажиров и багажа в аэропорт отправления для посадки (погрузки) в воздушное судно и прохождения предполетных формальностей и требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством РФ или законодательством страны, с территории которой осуществляется перевозка.

Неявка (опоздание) к отправлению, по любым причинам, приравнивается к отказу Пользователя от исполнения договора.

Все затраты и потери, понесенные Пользователем в связи с возникновением такой ситуации, будут отнесены на счет Пользователя.

8.7. Достоверность каталога и описаний курортов. Вся информация о курортах и размещении, приведенная в каталогах и описаниях, проверяется персоналом организаторов путешествий. Оборудование, изображенное на фотографиях или описанное в каталоге, не обязательно будет в наличии в течение всего сезона.

С информацией о туристском продукте, размещенном на сайте Туроператора и на сайте <https://www.holiday-operator.ru>, ознакомлен