

## Договор публичной оферты на оказание туристических услуг

ООО «А-ТРЕВЕЛ» (ИНН 9703189620, КПП 770301001), далее Компания, публикует настоящий Договор, являющийся публичным договором-офертой в адрес как физических, так и юридических лиц (далее Заказчик) о нижеследующем.

### 1. Общие Положения

Условия настоящего Договора являются публичной офертой (в соответствии со статьей 435 и частью 2 статьи 437 Гражданского кодекса РФ) Компании неограниченному кругу потребителей (Заказчиков), заинтересованных в приобретении туристических и сопутствующих услуг у Компании на условиях, указанных в настоящем Договоре.

Настоящий Договор представлен на официальном сайте Компании в сети Интернет по адресу:

Полным и безоговорочным акцептом настоящего Договора-оферты является факт заказа Заказчиком туристических и/или сопутствующих услуг в Компании по телефону, электронной почте, с использованием других электронных средств коммуникации (WhatsApp, Telegram и тп) и полная или частичная оплата заказанных услуг наличными денежными средствами в офисе Компании, путем безналичной оплаты по выставленному Компанией счету, или банковскими картами посредством оплаты через интернет-эквайринг банков или платежных систем, с которыми у Компании заключены соответствующие договоры.

### 2. Предмет договора

2.1. Предметом настоящего договора является урегулирование правоотношений в сфере оказания услуг по бронированию и оплате туристических и сопутствующих услуг.

2.2. Компания предоставляет Заказчику достоверные сведения о составе и характеристиках запрашиваемых услуг. Услуги непосредственно оказываются Заказчику третьими лицами — туроператорами, перевозчиками, отелями или иными средствами размещения, страховщиками и прочими лицами, предоставляющими конечные услуги.

2.3. Везде, где далее по тексту указан Заказчик, имеются ввиду также третьи лица, в интересах которых действует Заказчик, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние, а также иные получатели заказываемых услуг (если сам Заказчик не является потребителем этих услуг).

### 3. Форма и условия оплаты

3.1 Стоимость услуг определяется менеджерами Компании на момент расчета согласно параметрам запрашиваемых услуг Заказчиком. Стоимости действительны на день их предоставления Заказчику и могут меняться в зависимости от курсов валют или изменения тарифов провайдером услуг.

3.2 Денежные средства принимаются строго в рублях РФ, согласно счету, выставленному Компанией Заказчику. Заказчик производит расчет безналичным платежом, наличными

денежными средствами в офисе Компании, а также банковскими картами по ссылке отправляемой клиентам с помощью интернет-эквайринга банков или платежных систем.

3.3 Срок полной или частичной оплаты услуг регулируется в каждом случае отдельно и зависит от сроков, установленных третьими лицами (туроператорами, отелями и средствами размещения, авиакомпаниями, перевозчиками, т.д.)

3.4 В случае неоплаты услуг в оговоренный срок Договор считается утратившим свою силу.

3.5 В случае отказа от заказных услуг Заказчик должен уведомить об этом Компанию в письменной форме. Датой аннуляции поездки считается дата получения Компанией соответствующего заявления Заказчика.

3.6 В случае отказа от заказанных услуг с Заказчика удерживаются суммы в соответствии с фактически понесенными расходами, сумма которых рассчитывается в каждом случае индивидуально в зависимости сроков отказа от услуг, а также требований третьих лиц (туроператоров, отелей и других средств размещения, авиакомпаний, перевозчиков и т.д.)

3.7 Если Заказчик желает изменить условия ранее заказанных услуг, он письменно оповещает об этом Компанию и оплачивает все фактически понесенные расходы. Менеджеры Компании делают новый расчет на услуги с указанием новой стоимости и удержания фактически понесенных расходов, возникших при изменении ранее забронированных услуг.

#### 4. Права и обязанности Компании и Заказчика

##### 4.1. Компания обязуется:

4.1.1 Подобрать и реализовать Заказчику туристические и сопутствующие услуги, своевременно оплатить заказанные Заказчиком услуги провайдером этих услуг.

4.1.2 Компания с согласия Заказчика обрабатывает и передает Контрагентам персональные данные Заказчика и/или потребителей заказываемых услуг, поименованных в п. 2.3 настоящего договора.

4.1.3 До момента полной оплаты заказанных услуг настоящий договор является предварительным с отлагательным условием подтверждения бронирования и оказания услуг.

##### 4.2. Компания имеет право:

4.2.1 В случае невозможности предоставить подтвержденные услуги, изменения стоимости услуг, а также их условий, незамедлительно информировать Заказчика о вышеуказанных обстоятельствах и согласовать альтернативные варианты оказания необходимых услуг.

4.2.2 В случае изменений стоимости услуг (колебание курсов валют, увеличение стоимости билетов, изменение тарифов) взять с Заказчика дополнительную плату, необходимую Компании для покрытия затрат.

4.2.3 Компания вправе на свое усмотрение выбирать конкретных Поставщиков и Исполнителей заказываемых туристических и сопутствующих услуг, а также получать от них бонусы, скидки и иные формы материального поощрения и оставлять их в своем распоряжении.

4.2.4 Компания вправе приостановить исполнение Договора в случае нарушения Заказчиком порядка оплаты, в случаях непредоставления или несвоевременного предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения Договора или нарушения Заказчиком иных обязанностей, установленных настоящим Договором, либо отказаться от исполнения договора согласно ст.328 Гражданского кодекса Российской Федерации.

4.2.5 Если действия Заказчика в месте пребывания нанесли ущерб Компании, то Компания вправе потребовать его возмещения от Заказчика в полном объеме, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.3 Заказчик имеет право:

4.3.1 Сообщать Компании о своих предпочтениях по заказываемым услугам (отелям и другим средствам размещения, авиакомпаниям и желаемом классе перелета, экскурсионной программе и тп) и выбирать на свое усмотрение заказываемые услуги, либо отказаться от всех предложенных.

4.3.2 Выбирать на свое усмотрение способ оплаты заказываемых услуг - безналичным платежом, наличными денежными средствами в офисе Компании, а также банковскими картами по ссылке отправляемой клиентам с помощью интернет-эквайринга банков или платежных систем.

4.4 Заказчик обязуется:

4.4.1 Оплатить стоимость забронированных услуг в размере и в сроки, указанные в разделе 2 настоящего Договора.

4.4.2 При оформлении заказа своевременно предоставить Компании всю необходимую информацию о своих требованиях и пожеланиях к заказываемым услугам, а также все необходимые сведения (включая персональные данные) и документы для оформления заказываемых услуг. Предоставляя такие данные Заказчик выражает свое согласие на предоставление персональных данных в соответствии с законом РФ о персональных данных. Непредоставление или неполное предоставление документов или данных является отказом от услуг.

4.4.3 Заблаговременно прибывать к месту сбора в установленное место встречи / отправления самолета, поезда, автобуса или другого вида транспорта, учитывать время для прохождения пограничных и таможенных процедур и формальностей, самостоятельно отслеживать возможные изменения во времени отправления рейсов.

4.4.4 Соблюдать законодательство, общественный, моральный и религиозный уклад государств, правила прохождения таможенных и пограничных пунктов, правила транспортной компании или иных перевозчиков по перелету и перевозке багажа, правила проживания в отелях и/или иных средствах размещения. Компания не несет ответственность при нарушении Заказчиком вышеперечисленных правил.

4.4.5 Нести ответственность за ненадлежащее состояние всех документов, в том числе паспортов и сроков их действия, доверенностей, наличие загранпаспортов у детей, достигших 14 лет, и наличие фотографий детей, вписанных в паспорт родителей. Нести ответственность за исполнение требований санитарно-эпидемиологического, медицинского или иного ограничительного характера (в т.ч. связанных с распространением коронавирусной инфекции), указов и

официальных распоряжений органов власти страны пребывания либо РФ в части соблюдения таких требований. Заказчик несет полную и самостоятельную ответственность за соблюдение таких требований, обязуется своевременно получать информацию о таких требованиях из открытых источников, а также получать и предъявлять по первому требованию уполномоченных лиц любые документы разрешительного характера (медицинские справки, медицинские заключения и т.д.). Заказчик несет полную и самостоятельную ответственность за отсутствие у него таких документов и невозможность их получения либо представления.

4.4.6 Производить за свой счет расходы, связанные с перевозкой сверхнормативного багажа, освободить номер в отеле в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставляемые отелем и не входящие в заказанные и оплаченные в Компании услуги.

4.4.7 Заказчик является лицом, ответственным за информирование всех получателей заказанных услуг (п. 2.3), и обязуется информировать их по всем вопросам, связанным с заказанными услугами.

## 5. Рекламации и порядок разрешения споров

5.1 В случае серьезных замечаний относительно заказанных услуг Заказчик должен обратиться с письменной претензией к представителю Контрагента в месте пребывания.

5.2 Если причину, вызвавшую претензию Заказчика, на месте устранить не удалось, Заказчик должен обратиться в письменной форме с приложением заявления, письменных доказательств обоснованности его требований к Компании в течение не более 20 дней с момента окончания предоставления услуг (ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»).

5.3 Ответ на претензию рассматривается Компанией в течение 10 дней после ее официального получения (ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»).

5.4 В случае невозможности мирного урегулирования споров стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

## 6. Особые условия

6.1. Заказчик подтверждает, что он ознакомлен с ФЗ «О защите прав потребителей», ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» и ФЗ «О внесении изменений в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», с Правилами оказания услуг по реализации турпродукта, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007г. № 452, а также информация о стране, особенностях путешествия, правилах въезда/выезда, порядке встречи и проводов, отеле/ях, в котором/ых будет проживать Клиент, расчётном часе, правилах проезда, возврата билетов, проживания, страхования, о сроках действия паспортов, поведении в стране/месте временного пребывания, личной безопасности, сохранности своего багажа и документов, санитарно-эпидемиологической обстановке в стране/месте временного пребывания, правилах пользования страховым полисом, правилах таможенных служб и пограничного контроля. Заказчик несет ответственность за соблюдение этих правил.

6.2 В соответствии с законодательством РФ страховые полисы являются самостоятельными договорами между Заказчиком и страховщиком. В случаях изменения времени выезда рейсов,

повлекших за собой изменение объема и сроков туристических услуг, ответственность несет перевозчик.

6.3 Покрытие расходов по страховым случаям обеспечивается страховым полисом и решается Заказчиком самостоятельно со страховой компанией.

6.4 В случае опоздания, неявки Заказчика и/или потребителей заказанных услуг по любым причинам к месту сбора или снятия его с рейса любыми государственными службами, в т.ч. в стране/месте временного пребывания Компания ответственности не несёт и стоимость услуг не возвращается, дополнительные расходы не компенсируются.

6.5 Компания не отвечает за несоответствие предоставленного туристического обслуживания ожиданиям Клиента и его субъективной оценке.

6.6 Компания не отвечает за возможные нарушения и действия, которые не входят в сферу компетенции Компании, а именно: потеря и повреждение багажа, документов; действия таможенных и иммиграционных властей; Компания не является собственником и не распоряжается средствами транспорта, гостиницами и ресторанами, задействованными в ходе поездки, компания не может нести ответственность за неправильные действия владельцев этих средств; за любое самостоятельное изменение Заказчиком условий обслуживания, повлекшее дополнительные затраты (изменение условий и сроков проживания, питания, экскурсионной программы, трансферов и т.д.), а также оплату счетов Заказчика на дополнительные расходы сверх заранее заказанных и оплаченных услуг.

6.7 Компания не несёт ответственности и стоимость не возвращает, если решением властей Заказчику было отказано в возможности пребывания в стране или отеле по причинам: нарушение правопорядка или причинение беспокойства окружающим, состояние алкогольного или наркотического опьянения, хранение, провоз или распространение наркотиков, незаконное хранение оружия и пр. В случае депортации из страны/места временного пребывания по решению местных властей оплата расходов, связанных с депортацией, производится за счёт Заказчика.

6.8 Компания не занимается охраной личного багажа, документов, либо других ценных вещей и не несёт ответственности за действия криминальных элементов во время поездки.

6.9 Компания не несёт ответственности и не гарантирует наличие погодных условий, как то: температура воды и воздуха, муссонные ветра, морские и океанические течения и т.д.

6.10 Компания не возмещает денежные средства Заказчику за оплаченные услуги, если Заказчик по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных услуг.

6.11 Заказчик проинформирован, что в непосредственной близости от гостиницы могут вестись строительные, инженерные работы, возводиться/находиться коммуникации и оборудование, могут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации, осветительные мачты, могут проходить пешеходные, автомобильные, железные дороги и т.д., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т.д., причем, поскольку указанные явления находятся вне сферы компетенции Компании, то Компания не несет за них ответственности.

6.12 В случае если одно из положений настоящего Договора теряет силу, либо входит в противоречие с действующим законодательством, остальные его положения продолжают действовать. В этом случае, стороны приводят устаревшие положения в соответствии с действующим законодательством в целях достижения аналогичного экономического результата.

6.13 Оказание необходимой помощи туристам, терпящим бедствие в пределах территории РФ, осуществляется специализированными службами, определенными Правительством РФ (ст. 15 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»).

6.14 В случаях возникновения чрезвычайных ситуаций государство принимает меры по защите интересов российских туристов за пределами РФ, в т. ч. меры по их эвакуации из страны/места временного пребывания (ст. 16 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»).

## 7. Форс-мажорные обстоятельства

7.1. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств (наводнения, землетрясения, забастовки, военные действия, аварии на железной дороге, авиа или авто транспорте, изменения в работе или поломке транспорта и т. д.) стороны не несут ответственности за взятые на себя, согласно настоящему Договору, обязательства в пределах форс-мажора.