

Сторона, именуемая в Договоре «Турагент»: общество с ограниченной ответственностью «Аррива», в лице генерального директора Косенко Виталия Валерьевича, действующего на основании устава общества и Сторона, направившая в адрес Турагента заявку на приобретение Турпродукта, именуемая в договоре публичной оферты «Заказчик», заключили настоящий договор-оферту (далее - Договор) о нижеследующем:

#### Понятия и определения

**Договор присоединения (публичная оферта)** — настоящий Договор присоединения (Публичная оферта, Оферта) на приобретение Турпродукта, размещенный в сети Интернет по адресу <https://www.travelv.ru/files/oferta2.pdf>.

**Акцепт Оферты** - принятие в полном объеме и без исключений условия Оферты.

**Туристский продукт** - комплекс услуг по перевозке и размещению (а также, по согласованию сторон – услуг страхования, экскурсионного обслуживания и/или других услуг) оказываемых за общую цену по договору о реализации туристского продукта.

**Перевозка** - доставка заказчика туристского продукта и/или туриста из пункта отправления в пункт назначения железнодорожным и/или авиационным и/или автомобильным и/или иным видом транспорта.

**Заказчик туристского продукта** - турист или иное лицо (как физическое лицо, так и юридическое лицо или индивидуальный предприниматель), заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста.

**Турист** - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.

**Туроператор** - юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта.

**Формирование туристского продукта** - деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, страховые компании, экскурсоводы (гиды) и другие).

**Перевозчик** - юридическое лицо, принявшее на себя по договору перевозки железнодорожным/авиационным/автомобильным и/или иным видом транспорта обязанность доставить заказчика туристского продукта и/или туриста из пункта отправления в пункт назначения.

**Турагент** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющее(-ий) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта от своего имени, но за счет и по поручению Туроператора.

**Страховщик** – страховая организация, созданная в соответствии с законодательством Российской Федерации для осуществления деятельности по страхованию, получившая лицензию на осуществление соответствующего вида страховой деятельности, осуществляющая страхование туриста, приобретающего туристский продукт.

**Бронирование туристского продукта** – процесс, при котором турагент подает туроператору (напрямую или через третьих лиц) заявку на бронирование, содержащую всю информацию о выбранном заказчиком туристском продукте.

**Подтверждение бронирования туристского продукта** – процесс недвусмысленного доведения туроператором до сведения турагента своего согласия оказать услуги, входящие в забронированный туристский продукт, при условии полной оплаты туристского продукта заказчиком.

**Заявка на турпродукт** – Документ подписываемый Турагентом и Заказчиком, в котором указаны данные Туристов, Туристический продукт и его стоимость.

Настоящее предложение является Публичной офертой согласно ст. 435 и 437 ГК РФ и предназначается для неопределенного круга лиц, желающих приобрести Турпродукт у Турагента. Оплата Счетов или подписание Заявки на основании данного Договора Заказчиком является полным и безусловным акцептом Оферты, определяемым положениями статьи 438 ГК РФ.

## 1. Предмет договора

*Договор присоединения (публичная оферта) реализации туристского продукта редакция 05.02.2026 г.*

1.1. В соответствии с Договором Турагент реализует Заказчику туристический продукт, в том числе на основании Договора присоединения (Публичной оферты) (далее - Договор). Данный Договор находится по адресу <https://www.travelv.ru/files/oferta2.pdf>, обязуясь оказать услуги по бронированию и оплате туристского продукта в соответствии с Заявкой на турпродукт (далее - Заявка), являющейся неотъемлемым приложением к Договору в порядке и в сроки, установленные Договором, а Заказчик обязуется оплатить эти услуги. Заказчик передает Турагенту денежные средства, предоставляет сведения и документы, необходимые для оказания услуг.

1.2. В случае если Заказчик действует по поручению и в интересах других лиц (далее – туристы), то список этих лиц приводится в Заявке к Договору.

1.3. Турагент является лицом (Исполнителем) которое осуществляет бронирование тура, сформированного Туроператором, и обеспечивает перевод денежных средств, уплаченных Заказчиком за тур, в пользу Туроператора, а также несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность по договору о реализации туристского продукта в отношении обязанностей Турагента. Заказчик проинформирован и согласен с тем, что согласно действующему законодательству РФ и правоприменительной судебной практике (в т.ч. п.48 Постановления Пленума ВС РФ от 28.06.12 №17 «о рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей») Турагент не несет ответственности за действия/бездействия Туроператора и за неисполнение или ненадлежащее исполнение Туроператором своих обязательств. Обязательства Турагента по бронированию тура, сформированного Туроператором, и переводу денежных средств, уплаченных Заказчиком за тур, в пользу Туроператора, считается исполненной с момента фактического получения денежных средств, уплаченных Заказчиком за тур, Туроператором и подтверждения бронирования Туроператором. Турагент не несет ответственности в связи с прекращением или приостановкой Туроператором своей деятельности и/или в связи с исключением Туроператора из Единого федерального реестра туроператоров после заключения Договора.

1.4. Услуги, входящие в тур, оказываются Туроператором (полные сведения о Туроператоре содержатся в Заявке к Договору непосредственно или с привлечением третьих лиц. Туроператор является лицом (Исполнителем), обеспечивающим оказание Заказчику во время путешествия услуг, входящих в тур, и с момента подтверждения бронирования и получения полной оплаты за тур, Туроператор несет перед Заказчиком ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Заказчику услуг, входящих в тур, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

## **2. Цена договора и порядок оплаты**

2.1. Общая цена тура указана в Заявке к Договору. Оплата по Договору осуществляется в рублях. Цена тура в рублях, не является окончательной и привязана к иностранной валюте, заявленной на сайте Туроператора. Оплата тура, производится в рублях по курсу Туроператора, на дату оплаты/доплаты. Оплата, внесенная заказчиком, при заключении Договора, пересчитывается по курсу Туроператора на день подтверждения тура Туроператором. Оплата по Договору осуществляться только Заказчиком.

2.2. Заказчик одновременно с подписанием Сторонами Договора оплачивает предварительную оплату в соответствии с Заявкой, (в случае если стоимость перевозки превышает внесенную в соответствии с заявкой сумму, в момент ее подписания, по требованию Турагента Заказчиком вносится полная стоимость перевозки). Полная оплата тура должна быть произведена Заказчиком не позднее даты указанной в Заявке на турпродукт.

В случае заключения Договора менее чем за 15 (пятнадцать) дней до даты начала путешествия, указанной в Заявке, а также при бронировании Турагентом «горящих» туров, туров по спецпредложениям (СПО) и/или акциям, в том числе по акциям «раннего бронирования» или на условиях «мгновенного подтверждения», полная 100%-я оплата цены Договора осуществляется Заказчиком в полном объеме в момент заключения Договора.

2.3. Условия Договора по порядку оплаты могут быть изменены по соглашению сторон.

2.4. Турагент уведомляет Заказчика о том, что цена как забронированного, так и подтвержденного и оплаченного туристского продукта может быть пересмотрена Туроператором в связи с увеличением стоимости туристского продукта и/или стоимости 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 этом случае Турагент, сразу же после получения уведомления от Туроператора о повышении стоимости, уведомляет Заказчика, и Заказчик оплачивает указанную Туроператором доплату путем перечисления денежных средств Турагенту в срок, указанный в уведомлении, но не позднее, чем за 24 часа до даты начала путешествия. Такие изменения находятся вне сферы контроля Турагента, в то время как Турист имеет право расторжения Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны при заключении Договора, с учетом положений п. 6. Договора.

2.5. Заказчик проинформирован и согласен с тем, что передача полученных от Заказчика денежных средств может осуществляться Турагентом Туроператору напрямую либо через иные организации (в том числе организации, по отношению к которым Турагент является субагентом, платежных агентов и платежные системы, уполномоченных агентов Туроператора и т.п.), с соблюдением условий п.1.3 Договора.

### **3. Порядок реализации тура**

3.1. Турагент осуществляет бронирование тура и сообщает Заказчику о получении подтверждения бронирования от Туроператора.

3.2. В случае если Туроператор не подтверждает бронирование тура в разумные сроки или отказывается в подтверждении туристского продукта целиком или в части, Туроператор\Турагент вправе предложить Заказчику другой тур. При этом, в случае изменения цены и иных существенных условий тура, Стороны заключают дополнительное соглашение к Договору. Если Заказчика не устраивает вновь подобранный тур, то права и обязанности Сторон Договора прекращаются с последующим возвратом Заказчику полной суммы переданных им Турагенту денежных средств в разумный срок. При этом Заказчик понимает и соглашается с тем, что в том случае, когда Турагент уже исполнил обязательство по обеспечению перевода денежных средств, уплаченных Заказчиком за тур, в пользу Туроператора, Турагент не имеет возможности (ни технической, ни правовой) воздействовать на Туроператора с целью ускорения сроков возврата Туроператором денежных средств Заказчику.

3.3. Любые изменения дат, количества туристов в ранее согласованном с Заказчиком и подтвержденном Туроператором туре являются фактически отменой этого тура и в этом случае стороны руководствуются п. 5 и 6 Договора.

3.4. Любые изменения и дополнения в комплексе входящих в тур туристских услуг, сроках перевозки (датах отправления и прибытия), а также иных существенных условий Договора, вносимые по инициативе Заказчика, должны сопровождаться оформлением Дополнительного соглашения к Договору и перерасчетом стоимости тура.

3.5. Если иное не согласовано Сторонами, в пользу туриста Заказчиком оформлен (-ы) договор (-ы) добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и/или возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и/или возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания.

3.6. Договор может быть заключен в любой форме, предусмотренной действующим законодательством, для совершения сделок. Если стороны договорились заключить договор в определенной форме, он считается заключенным после придания ему установленной Сторонами формы, хотя бы законом для договоров данного вида такая форма не требовалась.

3.7. Договор в письменной форме может быть заключен путем составления одного документа, подписанного сторонами, а также путем обмена письмами, телеграммами, телексами, телефаксами и иными документами, в том числе электронными документами, передаваемыми по каналам связи, позволяющими достоверно установить, что документ исходит от стороны по договору.

3.8. Электронным документом, передаваемым по каналам связи, признается информация, подготовленная, отправленная, полученная или хранимая с помощью электронных, магнитных, оптических либо аналогичных средств, включая обмен информацией в электронной форме и электронную почту.

3.9. Турагент вправе (но не обязан) осуществлять заключение (изменение) договора на бумажном носителе, или с использованием электронной формы связи или путем отправки по факсу, или путем отправки Заказчика 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 или средств коммуникации, или путем размещения договора на сайте Турагента или путем обмена документами (отправки документов) с использованием иных форм связи. Турагент вправе давать Заказчику обязательные к исполнению указания по форме заключения, изменения или расторжения договора.

3.10. 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 Заказчик признаются аналогом собственноручной подписи Заказчика. Договор в электронной форме (направленный или размещенный Турагентом) приравнивается к оригиналу договора.

3.11. Все приложения и дополнения к Договору являются его неотъемлемой частью и действительны при условии подписания обеими сторонами или заключения в ином порядке, предусмотренным действующим законодательством РФ и Договором (в том числе – путем заключения способами, предусмотренными настоящим пунктом)

3.12. Совершение Заказчиком действий по исполнению договора (в том числе, но не ограничиваясь: совершение любых действий по бронированию или использованию системы бронирования, получение логина и пароля, оплата по договору и (или) представление документов и сведений, необходимых для совершения путешествия и (или) потребление оказываемых по договору услуг) подтверждает факт заключения договора и соблюдения 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 обязательные к заполнению (хотя и должны быть заполнены Заказчиком по требованию Исполнителя) при заключении договора в электронной форме.

3.13. Заказчик осознает, что ответственность за оказание услуг входящих в туристский продукт, а также за их качество по Договору несет Туроператор. Претензии относительно качества туристского продукта или факта неоказания услуг, входящих в туристский продукт, в том числе претензии о возврате денежных средств при отказе Заказчика от Договора рассматривает Туроператор. При отказе от Договора стороны обязаны действовать добросовестно. Обращение Заказчика в Банк-эмитент пластиковой карты, с использованием которой производилась оплата Договора с целью возврата денежных средств, оплаченных Турагенту по Договору является злоупотреблением правом, поскольку восстанавливает положение Заказчика за счет Турагента, что противоречит действующему законодательству РФ. В случае нарушения настоящего пункта Турагент вправе обратиться с исковым заявлением к Заказчику в суд, с требованием возместить убытки, причиненные недобросовестным поведением Заказчика.

#### **4. Права и обязанности сторон**

##### **4.1. Турагент обязан:**

4.1.1. Забронировать согласованный с Заказчиком в Заявке к Договору тур.

4.1.2. Принимать необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных Турагентом персональных данных Заказчика в соответствии с положениями Федерального закона «О персональных данных», в том числе при их обработке и использовании.

4.1.3. Обеспечить передачу необходимых документов Заказчика Туроператору и/или иному лицу для оформления визы (при необходимости).

4.1.4. Уведомить о заключении Договора Туроператора, сформировавшего туристский продукт.

4.1.5. Передать денежные средства, полученных от Заказчика и/или туриста, туроператору, если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором между Турагентом и Туроператором.

4.1.6. Согласовать с Туроператором, сформировавшим туристский продукт, условий путешествия (в том числе потребительских свойств туристского продукта) на основании запроса Заказчика в соответствии с Заявкой на бронирование.

4.1.7. Незамедлительно сообщить Заказчику об изменениях в составе тура.

4.1.8. По требованию Заказчика предоставить информацию о существенных условиях договора, заключенного между Туроператором, сформировавшим тур, и Турагентом.

4.1.9. Предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию о туре:

- об общей цене тура в рублях, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования тура;  
- о потребительских свойствах (качестве) тура - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия;

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну, и/или выезда из страны временного пребывания;

- об основных документах, необходимых для въезда в страну временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;

- об опасностях, с которыми Заказчик и/или турист может встретиться при совершении путешествия;

- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- 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 и/или турист 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 и/или туриста;

- 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 обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи;

- о порядке и сроках предъявления требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии;

- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;
- о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
- о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если Заказчик и/или турист предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;
- о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья Заказчика и/или туриста, в случае если Заказчик и/или турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятия экстремальными видами туризма и спорта и другие).

Информация, указанная в настоящем пункте, предоставляется в виде памяток, информации по каждой стране, буклетов, каталогов, размещенных на сайте Турагента и/или Туроператора. Следует иметь в виду, что информация, содержащаяся в печатных материалах, может изменяться, поэтому, если у Заказчика и/или туриста имеются вопросы по существенным условиям тура или ему требуется дополнительная информация, ему необходимо обратиться к Турагенту с соответствующим письменным запросом;

об иных сведениях, предусмотренных Заявкой к Договору.

4.1.10. Известить Заказчика о порядке и времени выдачи документов, подтверждающих право Заказчика и/или туриста на перевозку (далее- перевозочных документов), документов, подтверждающих право Заказчика и/или туриста на страхование (страхового полиса), подтверждающих право Заказчика и/или туриста на пребывание в месте временного пребывания (ваучера), информационных памяток и иных материалов, необходимых для совершения путешествия (далее – Сопроводительные документы).

4.1.11. Турагент обязуется обеспечить передачу Сопроводительных документов Заказчику и/или туристу. Передача осуществляется не позднее, чем за 2 часа до начала путешествия в согласованном Сторонами месте и согласованным сторонами способом. В случае если в Сопроводительных документах имеются какие-либо недостатки (неточности), Заказчик и/или турист обязан незамедлительно информировать об этом Турагента любым доступным способом.

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

4.1.13. Выдать Заказчику и/или туристу, приобретающим услугу по перевозке, оказываемую туроператором отдельно либо в составе туристского продукта, электронного перевозочного документа (билета), подтверждающего право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре о реализации туристского продукта маршруту и оформленного на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. Если договор о реализации туристского продукта заключен ранее чем за 24 часа до начала путешествия, такой документ (билет) должен быть выдан туристу и/или иному заказчику не позднее чем за 24 часа до начала путешествия.

4.1.14. Выдать Заказчику и/или туристу, приобретающим у туроператора услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе туристского продукта, документа о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера) на условиях, согласованных с Заказчиком в Договоре.

4.2. Турагент вправе:

4.2.1. В случае нарушения Заказчиком условий оплаты по Договору произвести аннулирование бронирования тура с удержанием с Заказчика фактически понесенных расходов.

4.2.2. Предложить Заказчику другой тур, если Туроператор не подтверждает согласованный Сторонами тур в разумные сроки.

4.3. Заказчик и/или туристы при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, имеют право на:

4.3.1. Свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране временного пребывания ограничительных мер.

4.3.2. Обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи.

4.3.3. Обеспечение экстренной помощи за счет средств компенсационного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ», обратиться в которую можно по реквизитам, указанным в Заявке к Договору.

4.3.4. Обращение с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного Туристом и/или Заказчиком в результате неисполнения Туроператором обязательств по Договору, за счет средств фонда персональной ответственности Туроператора, в порядке и сроки, указанные в Заявке к Договору.

4.3.5. Возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.3.6. Содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи.

4.3.7. Беспрепятственный доступ к средствам связи.

4.3.8. Отказ от исполнения Договора при условии оплаты Турагенту фактически понесенных им

расходов, связанных с исполнением обязательств по Договору.

4.3.9. Уточнить за 24 часа до начала путешествия у Турагента и/или в справочные места отправления время и точное место отправления.

4.4. Заказчик и/или туристы обязаны:

4.4.1. Произвести своевременную оплату тура в соответствии с разделом 2 Договора.

4.4.2. Предоставить Турагенту в письменном виде точную информацию: о своем адресе и телефоне, необходимую для оперативной связи; о наличии заболеваний (в том числе хронических) или медицинских противопоказаний лечащего врача, не позволяющих совершить тур (возможном ухудшении здоровья); о наличии каких-либо ограничений на въезд/выезд на территорию страны временного пребывания или территорию страны транзита, в том числе ограничений, наложенных Федеральной службой судебных приставов или другими государственными органами.

4.4.3. В срок, согласованный Заявкой предоставить Турагенту комплект необходимых для исполнения Договора документов (согласно Заявки к Договору) и сообщить сведения, требуемые Турагентом. По требованию Турагента Заказчик обязуется предоставить документы и сведения в иные, в том числе в более сжатые сроки.

4.4.4. Соблюдать правила выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию, 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.

4.4.5. Соблюдать законодательство Российской Федерации и страны (места) временного пребывания, пограничные и таможенные правила Российской Федерации и страны (места) временного пребывания, правила перевозки пассажиров и багажа, правила общественного поведения и правила проживания в средстве размещения, соблюдать установленные правила охраны природы, памятников истории и культуры, а также соблюдать меры личной профилактики по инфекционным и паразитарным заболеваниям.

4.4.6. Производить за свой счет расходы, связанные с перевозкой сверхнормативного багажа, освободить место размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставляемые в месте размещения и не входящие в тур.

4.4.7. Незамедлительно информировать Турагента, Туроператора, а также представителей Туроператора о неказании или ненадлежащем оказании входящих в тур услуг со стороны третьих лиц.

4.4.8. Не менее, чем за 3 (три) часа до указанного в проездных документах и туристских документах времени, явиться к месту отправления, месту сбора группы и отправки трансфера.

4.4.9. Заказчик берет на себя всю ответственность, включая финансовую, за любые совершенные им действия или решения, принимаемые в ходе поездки.

4.4.10. Выполнять требования и рекомендации компетентных сотрудников Турагента и/или Туроператора и/или представителей Туроператора, компетентных сотрудников Перевозчика, а также таможенных, иммиграционных, пограничных и иных служб, оказывающих услуги и/или осуществляющих законные действия в рамках Договора.

## **5. Ответственность Сторон**

5.1. Заказчик несет полную ответственность за достоверность сведений, указанных в загранпаспорте и других документах, необходимых для въезда/выезда из РФ в страну временного пребывания, а также за легальность предъявляемых документов, а так же обязан самостоятельно удостовериться в его праве на выезд за пределы Российской Федерации и выезд с постоянного места жительства, как лица, подлежащего мобилизационному призыву. В связи с этим, несет полную ответственность за прохождение пограничного и таможенного контроля при пересечении границы РФ и иностранных государств.

5.2. Заказчик несет ответственность за ненадлежащее состояние и несоответствие требованиям законодательства Российской Федерации и иного государства всех предоставляемых им и/или туристом документов. В случае если для получения визы для въезда в страну временного пребывания необходимо прохождение собеседования в посольстве или консульстве страны временного пребывания, Заказчик и/или турист обязуется явиться на собеседование в посольство или консульство страны временного пребывания. Заказчик и/или турист предупрежден о том, что Турагент не несет ответственности за срыв поездки по причине предоставления Заказчиком и/или туристом недостоверных сведений и/или недостоверных или неправильно оформленных документов, необходимых для совершения поездки.

5.3. Заказчик уведомлен о том, что, в соответствии с действующим законодательством РФ, при условии, что в тур входит воздушная перевозка (т.е. авиаперевозка, перевозка самолетом), только авиабилет является договором воздушной перевозки пассажира и его багажа. Данный договор является договором присоединения, поэтому Заказчик уведомлен, что обязан соблюдать все правила воздушной перевозки и подчиняться всем требованиям, предъявляемым Перевозчиком, экипажем воздушного судна, сотрудниками службы безопасности Перевозчика и аэропорта. Все ограничения по перевозке запрещенных или требующих специального условия перевозки вещей указаны на сайте Перевозчика и в бланке авиабилета. При приобретении тура, в который включена авиаперевозка, перевозка всегда является чартерной, если Сторонами не установлено иное. Заказчик, оплачивая стоимость авиабилета в составе тура, уведомлен и принимает все условия авиаперевозки по чартерному тарифу, установленные Перевозчиком. Заказчик

уведомлен о том, что время и место начала перевозки не являются существенными условиями Договора. В соответствии с Правилами международных воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов, а также действующим законодательством Российской Федерации, ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора воздушной перевозки пассажира и багажа несет авиационный перевозчик. В связи с этим все заявления, претензии, иски Заказчика и/или туриста, связанные, собственно, с авиаперевозкой и ее недостатками, предъявляются Заказчиком и/или туристом непосредственно к авиационному перевозчику. Авиабилет необходимо сохранить до предъявления претензионных требований.

5.4. Незнание Заказчиком и/или туристом законов или обычаев страны пребывания не освобождает его от ответственности при их нарушении. Гид или сопровождающий не является комментатором закона и не разделяет ответственность по чужому действию или бездействию.

5.5. Турагент предупреждает Заказчика об отсутствии единой классификации отелей. В каталогах и на сайтах в сети Интернет категории отелей обозначены на усмотрение туроператоров. Классификация мест размещения является условно принятой в стране пребывания и может подразумевать различный уровень сервиса и набор услуг в зависимости от страны местонахождения отеля.

5.6. Стороны пришли к соглашению о том, что в случае наличия противоречий, между информацией, содержащейся на сайте Турагента, а также в брошюрах, проспектах, буклетах, каталогах, любых иных материальных источниках, как реально предоставленных Турагентом, так и просто заявленных на сайте или в ином информационном источнике Турагента и информацией, содержащейся на сайте Туроператора, а также в брошюрах, проспектах, буклетах, каталогах, любых иных материальных источниках, как реально предоставленных Туроператором, так и просто заявленных на сайте или в ином информационном источнике Туроператора, Заказчику следует руководствоваться информацией, предоставленной Туроператором (включая, но не ограничиваясь: на сайте Туроператора, а также в брошюрах, проспектах, буклетах, каталогах, любых иных материальных источниках, как реально предоставленных Туроператором, так и просто заявленных на сайте или в ином информационном источнике Туроператора).

5.7. Турагент не несет ответственность перед Заказчиком, не возвращает полную или частичную стоимость тура и не выплачивает компенсацию за моральный ущерб при:

5.7.1. Несоблюдении Перевозчиком условий перевозки, а также возникших в связи с этим последствиях, изменении ценовой политики Перевозчика, изменении тарифов на забронированные билеты, изменении в расписании авиарейсов/поездов/автобусов, осуществлении доставки и обеспечении сохранности багажа Заказчика, задержки или отмены авиарейсов/поездов/автобусов в связи с деятельностью Перевозчика, аэропортов, железнодорожных вокзалов и прочих служб, прямо или косвенно связанных с оказанием услуг по перевозке. При перевозке ответственность в отношении каждого туриста и его багажа (в т.ч. в случаях изменения времени отправления и/или прибытия, замена авиарейсов/поездов/автобусов, места отправления и/или прибытия, утраты багажа) несет Перевозчик в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.7.2. Опоздании Заказчика на авиарейс/поезд/автобус, к месту сбора группы и/или отправки трансфера; нарушении Заказчиком правил поведения на транспортных средствах, повлекшем за собой снятие Заказчика с авиарейса/поезда/автобуса.

5.7.3. Несоблюдении Страховщиком условий договора страхования (п. 7 Договора), а также возникших, в связи с этим последствиях.

5.7.4. Несоответствии предоставленных туристских услуг необоснованным ожиданиям Заказчика и/или туриста и его субъективной оценке.

5.7.5. Изменении правил оформления и выдачи виз, отказе или задержке выдачи Заказчику и/или туристу въездных виз, а также возникших, в связи с этим последствиях. При отказе в выдаче въездной визы посольством или консульством страны временного пребывания, а также туриста, или отсутствием или неправильным оформлением согласия на выезд несовершеннолетних за пределы РФ.

5.7.7. Возникновении проблем, трудностей и последствий, связанных с утерей Заказчиком и/или туристом загранпаспорта и иных документов.

5.7.8. Самостоятельном изменении Заказчиком и/или туристом отдельных элементов программы (экскурсионной программы, трансфера, места и уровня проживания, др.), несвоевременной явке к месту сбора группы, вызвавших дополнительные затраты со стороны Заказчика и/или туриста.

5.7.9. Возникновении проблем, трудностей и последствий, связанных с несоблюдением законодательство Российской Федерации и страны (места) временного пребывания, пограничных и таможенных правил Российской Федерации и страны (места) временного пребывания, правил перевозки пассажиров и багажа, правил общественного поведения и правил проживания в средстве размещения, правил охраны природы, памятников истории и культуры, а также несоблюдения мер личной профилактики по инфекционным и паразитарным заболеваниям.

5.8. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по Договору, если это неисполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, возникших в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). Под такими обстоятельствами понимаются: наводнение, пожар, землетрясение и другие стихийные бедствия и явления природного характера, объявленная или

фактическая война, вооруженный мятеж, террористические акты или военные действия любого характера и их последствия, отраслевая забастовка, эмбарго, бунты, блокады, издание органами власти нормативных актов, повлекших невозможность надлежащего исполнения Сторонами своих обязательств. Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами и/или лицами.

5.9. По согласованию с Туроператором и при наличии возможности, срок исполнения обязательств Сторонами по Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать обстоятельства, указанные в п.5.8 Договора. В случае невозможности исполнения Договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не несет ответственность, Заказчик обязан оплатить фактически понесенные расходы, если иное не установлено законом или договором. В случае возникновения в стране временного пребывания угрозы жизни и безопасности туристам, подтвержденной в установленной форме, каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.10. Стороны пришли к соглашению о том, что они освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по Договору, если это неисполнение является следствием неисполнения своих обязательств третьей стороной, которые Стороны не могли ни контролировать, ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. Под такими обстоятельствами понимаются, включая, но не ограничиваясь: технические и иные сбои в работе аэропортов, ж/д вокзалов и иных транспортных узлов, неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей курьерскими службами и службами доставки и т.п.

## **6. Срок действия, условия изменения и расторжения Договора**

6.1. Договор вступает в силу с момента его подписания и действует до момента окончания путешествия (поездки), который определяется согласно Заявке к Договору.

6.2. Заказчик вправе отказаться от исполнения Договора при условии оплаты Исполнителю и Туроператору в полном объеме фактически понесенных расходов. Отказ Заказчика от тура может происходить путем подачи письменного заявления с указанием даты его передачи Турагенту. Заказчик подтверждает, что согласен с тем, что Турагент полностью исполнил свои обязательства, установленные для него, как для Исполнителя по закону и по Договору: оказал заказчику информационно-консультационные услуги (проинформировал заказчика в соответствии с п.4.1.9 Договора), забронировал выбранный Заказчиком туристский продукт, а также обеспечил оплату туристского продукта в адрес Туроператора (что подтверждается тем фактом, что заявка была забронирована и подтверждена Туроператором) и понес таким образом фактические расходы, связанные с оказанием услуг Заказчику. Минимальный размер фактически понесенных расходов Турагента по договору составляет 2000руб.

6.3. Заказчик признает и согласен с тем, что вознаграждение, полученное Турагентом за исполнение своих обязанностей, получено им надлежащим образом, оно не может быть признано неосновательным обогащением, и может быть удержано Турагентом согласно п. 6.2. Договора. Заказчик не имеет претензий к Турагенту относительно удержания Турагентом суммы его вознаграждения.

6.4. В случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств по Договору, включая обязательства по своевременной и полной оплате стоимости тура, Турагент вправе расценивать данный факт, как односторонний отказ Заказчика от исполнения Договора, либо как невозможность исполнения Договора по вине Заказчика с применением последствий, установленных п. 4.2.1 Договора.

6.5. Заказчик обязуется возместить в полном объеме ущерб, нанесенный Турагенту и/или Туроператору в месте временного пребывания в результате противозаконных, умышленных халатных или случайных действий.

6.6. Убытки Турагента должны быть компенсированы Заказчиком независимо от того, оплачены ли они к тому моменту Турагентом или будут оплачены им на основании п.6.2. Договора.

6.7. Сумма страховой премии возврату не подлежит. Под страховой премией понимается плата, которую Заказчик уплачивает за страховку, входящую в тур.

6.8. Консульский сбор за оформление визы возврату не подлежит.

6.9. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны при заключении Договора. К таким существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в Заявке к Договору;

- изменение сроков поездки;

- непредвиденный рост транспортных тарифов;

- невозможность совершения тура по не зависящим от Заказчика обстоятельствам (болезнь Заказчика/туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Заказчик уведомлен, что в соответствии с действующим законодательством, возврат денежных средств производится за вычетом фактически понесенных расходов Исполнителя и Туроператора.

## **7. Страхование и Страховое возмещение Туроператора**

7.1. В целях защиты прав и законных интересов туристов осуществление туроператорской деятельности

*Договор присоединения (публичная оферта) реализации туристского продукта редакция 05.02.2026 г.*

допускается только при наличии у туроператора договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору реализации туристского продукта либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору реализации туристского продукта (далее - финансовое обеспечение). В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по оказанию Заказчику услуг, входящих в тур, при наличии оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора, либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии, Заказчик вправе в течение срока действия финансового обеспечения, в пределах суммы финансового обеспечения, предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение и указанной в Заявке к Договору.

7.2. Заказчик вправе обратиться к Турагенту для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки («страхование от невыезда»), прерывания поездки, в том числе по причинам, не зависящим от Заказчика и/или туриста (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, страхования гражданской ответственности Заказчика и/или туриста перед третьими лицами.

7.3. Покрытие расходов по наступившим страховым случаям обеспечивается страховыми полисами и решается Заказчиком и/или туристом самостоятельно со Страховщиком.

7.4. Заказчик и/или турист уведомлены о том, что, в соответствии с действующим законодательством РФ, страховой полис, входящий в тур (т.н. стандартное страхование), является договором на предоставление медицинских услуг и возмещение расходов, связанных с предоставлением медицинской помощи между страховой компанией и Заказчиком/туристом, выезжающим(-и) за рубеж. Все условия страхования указаны в получаемом Заказчиком/туристом полисе и правилах страхования. Турагент же, на основании договора, заключенного со страховой организацией, уполномочен оформить страховой полис и принять страховую премию. Правоотношения (права и обязанности) возникают между Страховщиком и Заказчиком/туристом и удостоверяются страховым полисом, который является договором страхования. Ответственность по данному договору за убытки и любой другой ущерб, нанесенный здоровью и/или имуществу Заказчика/туриста, понесенные последним в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Страховщиком обязательств по заключенному договору страхования, в соответствии с действующим законодательством РФ, несет Страховщик.

Доказательством факта заключения договора между Заказчиком/туристом и Страховщиком является страховой полис, переданный Заказчику/туристу. В связи с этим, все заявления, претензии, связанные с наступлением страхового случая, неисполнением или ненадлежащим исполнением Страховщиком принятых на себя обязательств по договору страхования, предъявляются Заказчиком/туристом непосредственно Страховщику – т.е. в страховую компанию, полис которой был выдан Заказчику/туристу. Страховой полис и любые иные документы, подтверждающие наступление страхового случая и размер понесенных расходов в связи с наступлением страхового случая, необходимо сохранить до предъявления требований в страховую компанию. Одно из основных обязательств Заказчика/туриста при наступлении страхового случая – незамедлительное уведомление об этом Страховщика и неуклонное следование его указаниям (средства связи со Страховщиком указаны в страховом полисе). Турагент не несет ответственности за последствия отказа Заказчика от страхования. Согласие Заказчика на приобретение страхового полиса и/или отказ Заказчика от страхования осуществляется в письменном виде и являются неотъемлемой частью Договора. Дополнительные (не покрываемые указанным страховым полисом) риски Заказчик вправе застраховать самостоятельно. Все сведения о страховых организациях, с которыми у Заказчика и/или туриста заключены договоры страхования, а именно их название, название страховой программы, контактные телефон и сайт, указаны в Заявке к Договору.

7.5. Заказчик и/или турист уведомлены о условиях предлагаемого к заключению договора добровольного страхования, которыми предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и/или возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и/или возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, 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, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, ее оплату и организацию возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о местонахождении, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций).

7.6. Заказчик и/или турист осведомлены 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; 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).

7.7. Заказчик и/или турист уведомлены о возможности туриста добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором своих обязательств по договору, а также иные риски, связанные с путешествием и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора;

7.8. Турагент рекомендует Заказчику застраховать расходы, связанные с отменой поездки за границу или изменением сроков пребывания за границей («страхование от невыезда»). Услуга по оформлению страховки от невыезда считается исполненной с момента подтверждения Туроператором туристского продукта.

7.9. Обязанности Турагента по организации страхования считаются выполненными с момента оформления страхового полиса. Подписывая Договор, Заказчик подтверждает, что с правилами стандартного и дополнительного страхования он знаком и согласен.

## **8. Порядок разрешения споров**

8.1. Споры, возникшие в результате исполнения условий Договора, стороны разрешают путем переговоров и выставления мотивированных претензий. Претензионный досудебный порядок урегулирования споров обязателен.

8.2. В случае неоказания или ненадлежащего оказания Туроператором услуг, входящих в туристский продукт, Заказчику рекомендуется незамедлительно уведомить об этом представителя принимающей стороны для своевременного принятия мер. Если Заказчика не удовлетворяют меры, принятые на месте для устранения претензий, он имеет право в течение 20 дней со дня окончания срока действия Договора предъявить письменную претензию Туроператору, который обязан дать официальный ответ на нее в установленный действующим законодательством РФ срок.

8.3. В случае если претензия не связана с качеством туристского продукта, а обусловлена требованиями к Турагенту, она должна предъявляться в письменной форме по адресу Турагента в течение 20 дней со дня окончания действия Договора и подлежит рассмотрению Турагентом в течение 10 дней со дня получения претензии.

8.4. В претензии Заказчика указываются: фамилия, имя и отчество Заказчика, сведения обо всех туристах, использовавших турпродукт по Договору. К претензии Заказчик обязательно должен приложить копию договора реализации туристского продукта и копию документа, подтверждающего полную оплату турпродукта. В случае отсутствия этих документов Турагент вправе не рассматривать претензию вплоть до момента предоставления таких документов.

8.5. В случае неразрешения разногласий путем переговоров, спор подлежит рассмотрению в суде, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **9. Особые условия**

9.1. Заказчик предоставляет свое согласие, а также подтверждает, что им получено согласие от всех туристов Заказчика, указанных в Заявке к Договору, на обработку и передачу своих персональных данных третьим лицам для исполнения Договора (в т.ч. в целях оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы и т.д.), а также на получение от Турагента информационных сообщений, в том числе путем смс и e-mail рассылки. В целях исполнения Договора Заказчик разрешает доступ к номерам телефонов и адресам электронной почты как своим, так и всех туристов Заказчика, указанных в Договоре присоединения / Заявке Договору. В целях исполнения Договора Заказчик разрешает доступ к вышеназванным персональным данным для лиц, непосредственно оказывающих услуги, связанные с исполнением Договора (туроператор, турагент, агент, перевозчики, персонал средств размещения и т.п.). Заказчик также дает разрешение на обработку персональных данных методом смешанной (в т.ч. автоматизированной) обработки, систематизацию, хранение, распространение и передачу с использованием сети Интернет третьим лицам, а также на трансграничную передачу данных. В случае если согласие на обработку персональных данных и/или на получение информационных сообщений было отозвано туристом/ами Заказчика, и он не известил об этом Турагента, или в случае, если Заказчик дезинформировал Турагента о наличии вышеназванного согласия туриста/ов Заказчика и в результате этого Турагенту были причинены убытки, Заказчик обязуется компенсировать Турагенту все понесенные убытки. Настоящее согласие действует в течение неопределенного срока. Действие согласия прекращается на основании письменного заявления, которое подписывается Заказчиком и вручается, либо направляется заказным письмом с уведомлением о вручении Турагенту, Туроператору и поставщикам услуг. Заказчик согласен на обработку его персональных данных вплоть до вручения Заказчиком заявления об отзыве согласия на получение информационных сообщений и/или на обработку персональных данных. Заказчику разъяснены и понятны права субъекта персональных

данных. Адреса, телефоны, адреса электронной почты и паспортные данные Заказчика и участников поездки указаны в Договоре и приложениях к нему.

Заказчик был уведомлен Турагентом о том, что в случае, если Туроператор не будет иметь возможности оказать услуги по Договору в связи с введением жестких ограничительных мер, связанных с передвижениями в/из соответствующей страны \ с ограничением полетных программ из России в соответствующую страну \ запретом посещать соответствующую страну, Туроператором может быть произведено расторжение Договора в одностороннем порядке (аннуляция соответствующей заявки без удержания ФПР). Заказчик претензий к Турагенту не имеет.

9.2. В соответствии с нормами ст. 160 Гражданского кодекса Российской Федерации Стороны признают правомочность и законность документов, завизированных факсимильной подписью уполномоченного Сторонами лица, воспроизведенной с помощью средств механического, электронного или иного копирования. При этом факсимильная подпись будет иметь такую же силу, как и подлинная подпись уполномоченного лица. Стороны, в соответствии с положением ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации признают правомочность заключения Договора и приложений к нему путем обмена документами посредством факсимильной или электронной связи. Полученная одной Стороной от другой Стороны информация, Сопроводительные документы признаются направленными надлежащим образом, в случае если они поступили по средствам связи (логин и пароль на сайте, телефон, электронная почта и др.), указанным в реквизитах Договора. Каждая из Сторон несет ответственность за сохранность полученных ею данных и предпринимает все необходимые меры для предотвращения неправомерного доступа к своей электронной почте, логину, паролю со стороны третьих лиц.

9.3. Турагент информирует Заказчика о возможности обратиться, в случае необходимости, за экстренной помощью в Ассоциацию «Турпомощь», по реквизитам, указанным в Заявке к Договору.

9.4. Входящие в состав тура туристские услуги и дополнительные туристские услуги являются окончательно согласованными Сторонами, за исключением случаев возможного изменения Туроператором тура, предусмотренных Договором (п. 9.6 Договора). Любые изменения и дополнения в составе тура и/или дополнительные туристские услуги, включая сроки путешествия, предлагаемые Заказчиком, требуют внесения изменений в Договор путем подписания Сторонами Дополнительного соглашения.

9.5. Если во время срока действия Договора будут внесены изменения в действующее законодательство Российской Федерации, или страны временного пребывания, или страны транзитного проезда, которые делают невозможным или частично невозможным исполнение его условий, Стороны в дополнительном соглашении определяют дальнейшие условия выполнения Договора.

9.6. Настоящим Турагент предупреждает Заказчика о том, что Туроператор может производить замену места размещения (отеля) и иных услуг, указанных в Заявке к Договору, на равнозначные по стоимости и категории или категорией выше (без взимания дополнительной оплаты с Заказчика). Такая замена находится вне сферы контроля Турагента, в то время как Турист имеет право предъявить Туроператору требование в связи с ненадлежащим качеством тура. Турагент ответственности за неоказание и/или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт, не несет.

9.7. Подписывая Договор, Заказчик подтверждает, что до его сведения Турагентом доведена полная и исчерпывающая информация о туре, предусмотренная законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 г. №452, и Правилами оказания экстренной помощи туристам, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.02.2013 г. №162. Заказчик обязуется предоставить всю полученную от Турагента и Туроператора информацию туристам, указанным в Заявке к Договору.

9.8. Договор обладает юридической силой с момента ее получения Заказчиком и считается заключенным с момента полной либо частичной оплаты.

9.9. Договор Стороны рассматривают как Доверенность (в простой письменной форме) на совершение Турагентом действий, обеспечивающих исполнение поручения Заказчика согласно условиям Договора. В случае если для исполнения поручения Заказчика согласно условиям Договора, будет необходимо оформить на сотрудников Турагента нотариально удостоверенную доверенность, Заказчик совершает это своими силами и за свой счет.

9.10. Заказчик предоставляет Турагенту для оперативной связи реквизиты в Заявке: номер мобильного телефона и адрес электронной почты.

При этом Заказчик подтверждает и гарантирует, что Турагент в любое время, как до начала путешествия, так и в течении путешествия, сможет связаться с Заказчиком по указанным контактными данными. Ответственность в случае наступления негативных последствий из-за того, что указанные выше контактные данные окажутся не действительными и Турагент не сможет связаться с Заказчиком, Заказчик полностью берет на себя.

## **10. Дополнительная информация о туристском продукте и иная информация.**

*Договор присоединения (публичная оферта) реализации туристского продукта редакция 05.02.2026 г.*

10.1. В связи с тем, что даты начала и окончания тура определяются датами, указанными в проездных документах (билетах), срок пребывания Туристов в средстве размещения (далее «отель»), определяется датами, указанными в ваучере, выдаваемом Туроператором, независимо от их совпадения/несовпадения с датами начала/окончания тура, определяемыми в соответствии с билетом и иной документацией.

10.2. В соответствии с общепринятой международной практикой, размещение Туристов в отеле осуществляется с 12:00 (по времени места нахождения отеля). Правилами отеля может быть установлено и более позднее (в пределах 2-4 часов) время заселения. Выселение Туристов из отеля (независимо от времени вылета, указанного в билете) осуществляется до 12:00 последней даты пребывания в отеле, указанной в ваучере Туроператора.

10.3. При заключении договора Заказчику передана информация:

- об опасностях, с которыми Турист(ы) может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если Турист(ы) предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных и паразитарных заболеваний и о мерах их личной профилактики;

- о санитарно-эпидемиологических правилах;

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания, в том числе для иностранных граждан, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

- об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;

- об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия;

- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- 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 турист (экскурсант) 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 туриста (экскурсанта);

- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

- о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи (Ассоциация ТУРПОМОЩЬ);

- о том, что Турист(ы) обязан вернуться из страны временного пребывания в страну проживания по окончании путешествия;

- о необходимости наличия у Туристов необходимых для совершения путешествия документов, включая заграничный паспорт (в том числе отдельный заграничный паспорт ребенка), срок действия которого заканчивается не менее чем через шесть месяцев по окончании путешествия, если иной срок действия не предусмотрен правилами въезда в страну временного пребывания, наличие нотариально заверенного заявления от родителей на выезд несовершеннолетнего ребенка (как для оформления документов так и для совершения поездки);

- информацию о том, что, если Туроператор по условиям настоящего договора оказывает Заказчику содействие в оформлении визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания, Турист(ы) обязан использовать указанную визу только в туристских целях;

- о потребительских свойствах и сроках предоставления туристского продукта; о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия; об условиях проживания (месте нахождении средства размещения, его категории) и питания; услугах по перевозке Заказчика в стране временного пребывания; о наличии экскурсовода и /или гида–переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;

- информацию о том, что Федеральный закон от 15.08.1996 г. № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» предусматривает право временного ограничения граждан Российской Федерации на выезд из России в случае уклонения от исполнения обязательств, наложенных на них судом;

- о необходимости застраховать расходы, которые могут возникнуть у Заказчика (Туристов) 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 (Туристом) поездки по независящим от него причинам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства, предусмотренные договором страхования).

## **11. Туроператор в соответствии с законодательством Российской Федерации**

11.1. Обязан предоставить туристский продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также договору о реализации туристского продукта.

11.2. Несет ответственность перед Заказчиком и/или Туристами за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору (в том числе ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в Туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги).

## **12. Сведения о порядке и сроках предъявления требований к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение.**

12.1. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности Туроператора возместить Туристу и (или) иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

12.2. 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.

12.3. В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств перед Заказчиком/туристом(ами) и наличия оснований для выплаты финансового возмещения Заказчик/турист или его представитель вправе, в пределах суммы финансового обеспечения и в течении срока его действия предъявить письменное требование о финансовом возмещении непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

12.4. В требовании Заказчика/туриста указываются:

- фамилия, имя и отчество Туриста, а также сведения об ином Заказчике (если договор заключался заказчиком);

- дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения;

- номер договора и дата его заключения;

- наименование Туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение;

- наименование Турагента;

- информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств;

- ссылка на обстоятельства, предусмотренные статьей 17.4 Федерального закона от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», послужившие причиной обращения Туриста к страховщику или гаранту;

- размер денежных средств, подлежащих уплате Заказчику/Туристу в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного Туристом в связи с расходами по эвакуации;

- в случае, если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту - реквизиты документа, свидетельствующего об отказе Туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении Туроператором указанного реального ущерба. 11.5. К требованию Заказчик/Турист прилагает следующие документы (с предъявлением оригиналов ниженазванных документов)

- копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- копию договора;

- документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств.

К требованию Заказчика/Туриста к гаранту прикладываются также копия документа, свидетельствующего об отказе Туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором своих обязательств, и (или) копия судебного решения о возмещении Туроператором реального ущерба.

12.6. Дополнительная информация об организации, предоставившей финансовое обеспечение и сведения о порядке и сроках предъявления туристом требований к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение размещены на сайте данной организации (раздел 6 настоящего приложения).

### 13. Порядок получения Заказчиком экстренной помощи.

13.1. При возникновении обстоятельств, требующих оказания Заказчику и/или его туристам экстренной помощи (в том числе оплата услуг по перевозке и размещению), они имеют возможность обратиться любым способом, позволяющим установить, что обращение исходит от Заказчика и/или его туристов, в Ассоциацию «ТУРПОМОЩЬ»: адрес места нахождения: **101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47., номер телефона: 8-800-250-42-04, 8-499-678-12-03, Время работы: понедельник-пятница: с 9:00 до 18:00. Сайт <http://www.tourpom.ru>**; директор Осауленко А. П., секретарь (e-mail: [secretary@tourpom.ru](mailto:secretary@tourpom.ru)).

13.2. Экстренная помощь оказывается Заказчику/туристу(ам) безвозмездно в форме организации услуг по перевозке и/или размещению, включая оплату таких услуг, а также других услуг, необходимых для осуществления экстренной помощи.

13.3. Решение об оказании экстренной помощи Заказчику/туристу(ам) принимается Ассоциацией «ТУРПОМОЩЬ» на основании обращения Заказчика/туриста(ов) об оказании экстренной помощи, в котором излагаются обстоятельства, свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором своих обязательств, а также ясно выраженное намерение Заказчика/туриста(ов) прекратить путешествие и досрочно вернуться к месту его окончания, предусмотренному договором.

Обращение Заказчика/туриста(ов) может быть направлено в Ассоциацию «ТУРПОМОЩЬ» любым способом, позволяющим установить, что обращение исходит от Заказчика/туриста(ов).

13.4. Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ» не позднее 24 часов с момента получения обращения Заказчика/туриста(ов), принимает решение об оказании Заказчику/туристу(ам) экстренной помощи или об отказе в ее оказании и уведомляет Заказчика/туриста(ов) о принятом решении любым способом, позволяющим установить, что содержание данного решения доведено до сведения Заказчика/туриста(ов).

13.5. Дополнительная информация о порядке получения Заказчиком/туристом(ами) экстренной помощи размещена на сайте Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ»

### 14. Реквизиты и Турагента

**ТУРАГЕНТ:** Общество с ограниченной ответственностью «Аррива»

ИНН 7817311599 КПП 781701001

Юр. адрес: 196655, г. Санкт-Петербург, г. Колпино, ул. Тверская, д. 36/9.

ОГРН 1079847091059

р/сч 40702810322130000099 в Филиале Филиал ПАО "БАНК УРАЛСИБ" в г. Санкт-Петербург

кор/сч 3010181080000000706

БИК 044030706

Офис в Колпино:

196655, г. Санкт-Петербург, г. Колпино, ул. Тверская, д. 36/3 оф 33.

Тел: 8 (812)490-67-16 Моб: +7(911)920-58-20

Генеральный директор \_\_\_\_\_ /Косенко В.В./

05.02.2026г.

