

ДОГОВОР-ОФЕРТА

1.0 реализации туристских услуг

1.1. Данный документ является официальным предложением компании Общество с ограниченной ответственностью «АРОСА»(именуемое в дальнейшем «Турагент») для физических и юридических лиц заключить Договор о реализации туристских (Далее- «Договор») услуг на указанных ниже условиях и публикуется на сайте <http://arosa-tour.ru/>. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации данный документ является публичной офертой.

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

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

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

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

1.6. Общество с ограниченной ответственностью «Ароса», именуемое в дальнейшем «Турагент», в лице Генерального директора Айвазян Ани Альбертовны, действующего на основании Устава с одной стороны, и пользователь, юридическое или физическое лицо, осуществивший акцепт оферты, и являющейся таким образом Заказчиком услуг Исполнителя по заключенному договору оферты, именуемый в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны заключили настоящий Договор о нижеследующем:

2.Предмет договора

2.1. Заказчик заказывает и оплачивает туристский продукт - комплекс услуг (далее по тексту – Услуги), а **Турагент** организует за вознаграждение, выбранное ЗАКАЗЧИКОМ путешествие.

2.2. В случае, если Заказчик действует по поручению и в интересах других лиц (далее – туристы), то список этих лиц приводится в Подтверждении бронирования.

2.3. Турагент осуществляет реализацию Тура на основании агентского договора с Туроператором, действуя от своего имени, либо от имени Туроператора.

2.4. Заказчик принимает права, должен оплатить туристский продукт, и обязуется использовать его только исключительно в личных, семейных или иных целях, но не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2.5. Моментом передачи Заказчику права на туристский продукт является момент передачи документов для путешествия Турагентом Заказчику.

3.Порядок реализации турпродукта. Права и обязанности сторон

3.1. После ознакомления Заказчиком со всеми существенными условиями туристского продукта и выбора интересующих услуг, Заказчик обращается в Турагенту для осуществления бронирования выбранных услуг. При этом Заказчик проинформирован, что с указанного момента он несет все права и обязательства по приобретаемым услугам, в том числе связанным с отказом от услуг по собственной инициативе, в строгом соответствии с настоящим Договором.

3.2. Получив информацию от сотрудников Турагента о доступности заявки (туристского продукта) к оплате, Заказчик производит оплату стоимости туристского продукта/услуг.

3.3. Турагент имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора в случае: непредоставления Заказчиком необходимых для организации поездки документов в установленные договором сроки; отсутствия оплаты в установленные настоящим договором сроки; отсутствия информации, подтверждающей намерение Заказчика совершить поездку. Указанные случаи рассматриваются сторонами как невозможность оказания услуг по вине Заказчика с применением последствий в соответствии с действующим законодательством РФ.

3.4. Заказчик имеет право:

3.4.1. Получить информацию о туристском продукте, его характеристиках, сроках и условиях поездки, иную информацию, предусмотренную настоящим договором.

3.4.2. Получить все оплаченные услуги по настоящему договору. Отказаться от исполнения договора при условии компенсации Турагенту фактически понесенных расходов в соответствии с договором.

3.4.3. По согласованию с Турагентом изменить состав заказанных услуг или аннулировать их. Такое изменение или аннуляция будут считаться действительными только при письменном подтверждении Турагентом (в том числе путем электронного письма).

3.5. Заказчик обязан:

3.5.1. До бронирования туристского продукта, оформления заявки и оплаты ознакомиться с информацией, озвученной Турагентом при подборе тура, на сайте Турагента, на сайте Туроператора по выбранному туристскому продукту, в том числе с информацией: о правилах продажи туристского продукта; об общей цене туристского продукта в рублях; о потребительских свойствах туристского продукта: о программе пребывания, маршрут, об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида) и/или гида-переводчика и/или инструктора-проводника, об их графике работы, обязанностях и характере их деятельности, а также о дополнительных услугах, о правилах пребывания на маршруте, правилах, порядке и сроках оформления виз, о требованиях, предъявляемых посольством (консульством) к оформлению и сроку действия заграничных паспортов, о необходимости предоставления документов, необходимых для оформления въездных виз и въезда в страну (в том числе, но не только: о необходимости наличия свидетельств о рождении детей и надлежащим образом оформленных доверенностей для выезда детей) об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, о правилах 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, правилах валютного и таможенного контроля, о минимальном количестве денежных средств, необходимых для въезда в страну пребывания, о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, в том числе, проходящих в период временного пребывания, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды, о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер, об опасностях, с которыми турист может встретиться при совершении путешествия, о правилах соблюдения безопасности и предотвращения опасностей на маршруте, о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья Заказчика в случае, если Заказчик предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие), о правилах и условия эффективного и безопасного использования услуг, а также требованиях, предъявляемых к состоянию здоровья при въезде в страны назначения, 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 может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Заказчика, об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) в случае если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей, об иных особенностях путешествия, обо всех конкретных третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт. Подписанием настоящего Договора Заказчик

удостоверяет полное ознакомление себя в наглядной и доступной форме с указанной информацией, со всей информацией в соответствии со ст. 14 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», ст.ст. 9, 10, Закона РФ «О защите прав потребителей», а также с Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г., № 452). Заказчик при заключении договора о реализации туристского продукта предоставляется возможность незамедлительно получить информацию о туристском продукте. Оплата выбранного турпродукта означает, что полная и достоверная информация Заказчиком получена. В случае неясностей Заказчик имеет право уточнить детали по телефону, по электронной почте или в мессенджере WhatsUp, указанном Турагентом в Приложении 1 к договору.

При заключении договора о реализации туристского продукта Турагент предоставляет Заказчику информацию:

- о необходимости самостоятельной оплаты Заказчиком 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 Заказчика в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается с Заказчиком Турагентом от имени страховщика;

- о том, что условия и порядок осуществления добровольного страхования определяются правилами страхования, разрабатываемыми страховщиком или объединением страховщиков с учетом требований международных договоров Российской Федерации и законодательства Российской Федерации о страховании.

Заказчик предупрежден, что на некоторых круизах на борту может возникнуть необходимость внесения дополнительных денежных средств за услуги, оказываемые на борту, как то сервисный сбор и тому подобное. Данные денежные суммы уплачиваются непосредственно перевозчику и не входят в стоимость Договора.

3.5.2. При заключении Договора предоставить Турагенту актуальную и достоверную информацию о своих контактных данных, в том числе о номере телефона и адресе электронной почты, обеспечивать доступность предоставленного телефонного номера, принимать звонки от Турагента и отвечать на них, регулярно проверять наличие sms-сообщений, сообщения мессенджера WHATSUP, и сообщений электронной почты, принимать к сведению и учитывать поступившую по данным каналам связи информацию, подтверждать её получение.

В том числе, довести до сведения Турагента информацию об обстоятельствах, препятствующих возможности осуществить путешествие, к которым, в частности, могут относиться:

♣различного рода заболевания и связанные с ними медицинские противопоказания (применительно к смене климатических условий, разным видам передвижения, особенностям национальной кухни, к применению лекарственных средств и т.п.); Заказчик обязан до начал тура проконсультироваться у своего лечащего (районного) врача о возможности посещения им выбранной для путешествия страны временного пребывания, с учетом особенностей климата и авиаперелета, а также о необходимости принятия профилактических мер по существующим хроническим заболеваниям.

♣имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, например, запрет на въезд в определенное государство или в группу стран;

♣ограничения на право выезда из РФ, наложенные Федеральной службой судебных приставов-исполнителей, или иными компетентными органами;

♣иностранное гражданство туриста, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является турист, в случае если он не российский гражданин;

♣необходимость получения Заказчиком/Туристами специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе согласия на выезд ребенка за границу, получения ребенком собственного загранпаспорта и т.п.

Заказчик несет ответственность за надлежащее состояние всех документов, в том числе паспортов и сроков их действия, доверенностей, наличие загранпаспортов у детей, достигших 14 лет, и наличие фотографий детей, достигших 6 лет и вписанных в паспорт родителей, а также за достоверность предоставленной Турагенту информации.

Граждане РФ, имеющие специальные или служебные заграничные паспорта, обязаны сами дополнительно проконсультироваться по правилам выезда из России и въезда в страну пребывания по туристской путевке в организации, выдавшей такой паспорт. Если туристский продукт приобретается для лиц, не имеющих гражданства РФ, Заказчик обязан сообщить Турагенту.

3.5.3. Оплатить стоимость туристского продукта в соответствии с условиями настоящего договора.

3.5.4. Заказчик обязан ознакомиться с информацией и сведениями, предоставленными Турагентом, в которых представлены сведения в т.ч. об круизных лайнерах и иными документами, предложенными Турагентом, памяткой по стране пребывания, правилами перевозок, установленными соответствующим перевозчиком, правилами страхования, установленными соответствующей страховой компанией. Турагент настоятельно рекомендует Заказчику во избежание материальных убытков застраховать расходы, которые могут возникнуть вследствие непредвиденной отмены поездки или изменения сроков пребывания в поездке. Заказчик вправе самостоятельно и за свой счет застраховать собственные риски (страховка от невыезда и иные виды добровольного страхования), связанные с исполнением Договора.

3.5.5. Заказчик и туристы обязаны соблюдать пограничные и таможенные правила РФ и страны временного пребывания, правила авиакомпаний по перелету и перевозке багажа, правила проживания в отеле, правил перевозки и нахождения на круизном судне, пароме, уважать традиции и обычаи страны временного пребывания, бережно относиться к памятникам истории, культуры и природы во время путешествия, проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, при намерении совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний. Заказчик и туристы несут полную ответственность, включая финансовую, за нарушения пограничных или иммиграционных правил. Заказчик и туристы несут ответственность за действия, которые могут создать угрозу для жизни и здоровья других пассажиров и их самих.

3.5.6. В случае, если действия Заказчика и/или туристов повлекли за собой причинение ущерба Турагенту, Заказчик обязуется компенсировать Турагенту в полном объеме документально подтвержденные убытки (в том числе штрафы, выставляемые Турагенту ее контрагентами), возникшие по причине действий (бездействий) Заказчика /Туристов во время осуществления путешествия при исполнении Договора.

3.5.7. Заказчик обязан производить за свой счет расходы, связанные с перевозкой сверхнормативного багажа, освободить каюту на лайнере в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставляемые круизной компаний на борту лайнера и не входящие в заказанный туристский продукт.

3.5.8. Дополнительные услуги, предоставляемые третьими лицами в стране (месте) пребывания и заказанные Заказчиком или туристами самостоятельно, в стоимость туристского продукта не входят и оплачиваются Заказчиком самостоятельно, если иное не установлено настоящим договором.

3.5.9. В установленный Турагентом срок, предоставить Турагенту комплект необходимых для исполнения договора документов (включая действующий загранпаспорт, оформленный в соответствии с требованиями российских и компетентных иностранных органов, срок действия которого не должен заканчиваться ранее, чем, через три/шесть месяцев после окончания тура, если иное не предусмотрено информацией, предоставленной сотрудником Турагента), сообщить сведения и представить иные документы, указанные при оформлении тура. О конкретном комплекте необходимых документов и сроке их представления Заказчик уведомляется при заключении настоящего договора путем получения информации от сотрудников Турагента. Бронированием туристского продукта, заключением настоящего договора Заказчик подтверждает получение соответствующих сведений.

3.5.10. До начала путешествия получить необходимые для путешествия документы в офисе Турагента, либо на указанный туристом электронный адрес электронных документов, внимательно ознакомиться с ними, при обнаружении недостатков и/или неточностей (несоответствий) немедленно известить об этом Турагенту любым доступным способом связи. В комплект сопроводительных документов по туристическим услугам входят: авиабилеты, ваучеры, страховки, памятки.

В комплект сопроводительных документов по круизам входят: круизные билет (-ы) для проживания туристов на борту лайнера, ваучеры для трансферов, экскурсионного и другого обслуживания, информационные памятки о стране, месте пребывания и условиях безопасности, а также авиабилет(-ы) и страховой(-ые)

полис(-ы), билет (-ы) на паром, если таковые приобретались. Круизные документы (круизный ваучер с описанием маршрута круиза, датами поездки, контактными данными круизной компании и пр.) могут быть составлены на английском языке или языке страны пребывания.

3.5.11. За одни сутки до вылета в/из страну временного пребывания уточнять необходимую информацию, в том числе, но не ограничиваясь, о времени и месте вылета, аэропорте вылета/прилета, номере рейса. Для уточнения указанных сведений Заказчик обязан уточнить сведения посредством телефонной либо электронной связи, путем запроса на электронную почту arosa@bk.ru, tez-online@yandex.ru.

3.5.12. В случае досрочного расторжения договора, отказа от части заказанных услуг или изменения заказанных услуг компенсировать Турагенту фактические расходы, понесенные им в связи с исполнением обязанностей по настоящему договору. В этом случае, возврат денежных средств производится в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, при этом клиент предупрежден о том, что в отдельных случаях фактически понесенные расходы могут достигать полной стоимости туристского продукта и/или услуг

3.7. Заказчик имеет право:

3.7.1. Туроператор имеет право внести изменения в программу тура, а также заменить отель (место проживания, номер отеля, каюту, круизное судно), что не будет считаться нарушением настоящего Договора и недостатком оказанных услуг. В случае замены отеля (место проживания, номер отеля, каюту, круизное судно), Туроператор обязан разместить Заказчика в отеле (месте проживания) той же категории или равнозначном по уровню сервиса. Заказчик вправе потребовать при оформлении документов отразить существенные условия проживания в путевке. В противном случае при замене существенным условием считается лишь официальная категория отеля (места проживания, каюты).

В случае не предоставления любой из заказанных услуг по вине Туроператора, Туроператор обязан обеспечить возмещение Заказчику стоимость данной услуги. Факт неоказания услуги и стоимость услуг должны быть документально подтверждены.

3.7.2. Турагент имеет право приостановить исполнение Договора в случае нарушения Заказчиком порядка оплаты, в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Заказчиком (туристами) сведений и документов, необходимых для исполнения Договора или нарушения Заказчиком иных обязанностей установленных настоящим Договором, либо отказаться от исполнения договора.

3.8. Турагент обязан:

3.8.1. Выполнить все обязательства по настоящему договору при условии их полной оплаты Заказчиком в установленные сроки.

3.8.2. Информировать Заказчика: о потребительских свойствах туристского продукта, включая информацию о программе пребывания и маршруте путешествия, о порядке встречи, проводов и сопровождения туристов, об условиях безопасности туристов; о правах и обязанностях третьих лиц (организаций), непосредственно связанных с выполнением услуг, в том числе перевозчика, страховой компании, принимающей стороны, информацию о тарифах на приобретаемые авиаперевозки, об актуальной стоимости туристского продукта и услуг. Совершением действий по бронированию, Заказчик подтверждает получение указанной информации, размещенной на сайте и высланную на электронную почту заказчика, либо путем Sms- информирования, или информирования в мессенджере WHATSUP Заказчика и являющейся неотъемлемой частью настоящего договора.

3.8.3. Своевременно информировать Заказчика в случае повышения цен на оказываемые услуги или изменения сроков поездки по причинам, не зависящим от Турагента.

3.8.4. При необходимости получения въездной визы по отдельному поручению на оформление визы, выданному Заказчиком Турагенту, обеспечить передачу документов в соответствующее консульство в установленные сроки. Настоящий договор не предусматривает обязательство Турагента выдать Заказчику визу. Отказ/невыдача визы, а также действия российской и зарубежной таможенной службы, российской и зарубежного пограничного контроля не являются основанием освобождения Заказчика от оплаты услуг и не предоставляет право требования возврата оплаченной стоимости тура и консульского сбора. В этом случае возврат денежных средств осуществляется в соответствии с законодательством РФ.

3.8.5. Туроператор обязан внести любые иные изменения в процессе поездки, в случае возникновения непредвиденных ситуаций, угрожающих безопасности Заказчика Турагента или туристов, сохранности их

имущества, либо существенно ухудшающих качество реализуемого туристского продукта. При этом Турагент обязан при первой возможности известить Заказчика о внесённых изменениях.

4. Стоимость туристского продукта и порядок оплаты

4.1. Предварительная стоимость услуг указывается Турагентом в прайс-листах, специальных предложениях, подборках.

4.2. Цены, указанные при подборе тура, в прайс-листе и специальных предложениях, являются информационными и могут изменяться Турагентом, в зависимости от комплекса заказанных услуг. Стоимость туристского продукта может быть пересчитана в случаях и порядке, установленных законом и/или договором. Стоимость туристского продукта, указанная в рублях, действительна только при оплате туристского договора в полном объёме.

4.2. Стоимость туристского продукта в размере 50 % оплачивается Заказчиком на счет Турагента, либо в кассу Турагента при бронировании туристского продукта. В течение 2 (двух) суток с момента уведомления о подтверждении заявки (путем уведомления по телефону, электронной почте, мессенджере), если иной срок оплаты не содержится в информации Туроператора, о чем Заказчик незамедлительно уведомляется после подтверждения услуг, Заказчик обязан оплатить тур до 100%. В случае непоступления оплаты в установленные сроки, заявка аннулируется, оказание услуг признается невозможным по вине Заказчика с применением правовых последствий в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.3. Заказчик вправе возложить свое обязательство по оплате стоимости туристского продукта на третье лицо. В этом случае Турагент обязана принять исполнение, предложенное за Заказчика третьим лицом. Ответственность за исполнение обязательства перед Турагентом несет Заказчик.

4.4. Дополнительные услуги, предоставляемые третьими лицами в стране (месте) пребывания и заказанные Заказчиком или туристами самостоятельно, в стоимость туристского продукта не входят и оплачиваются туристом самостоятельно.

4.5. Возврат денежных средств осуществляется по внутреннему курсу Туроператора, опубликованного на его сайте, существовавшему на момент зачисления денежных средств на расчетный счет, либо в кассу Турагента. Возврат денежных средств осуществляется только Заказчику турпродукта.

5. Срок действия и порядок расторжения договора

5.1. Договор является публичной офертой Турагента и вступает в силу с момента оформления Заказчиком заявки на бронирование услуг, либо в офисе Турагента, посредством sms-информирования, информировании в мессенджере WHATSUP и e-mail информирования, а также с момента зачисления оплаты на расчетный счет Турагента или в кассу Турагента, т.е. акцепта Заказчика, независимо от подписания сторонами, и означает предоставление Заказчику полной и достаточной информации для осуществления бронирования туристского продукта/услуг и согласие с правилами (условиями) бронирования и положениями настоящего договора.

5.2. Договор действует до указанной даты окончания тура/ услуги.

5.3. Договор может быть прекращен по инициативе одной из сторон в случаях, предусмотренных настоящим договором или действующим законодательством РФ.

5.4. Любые изменения и дополнения в комплексе заказанных туристических услуг, датах отправления и прибытия, а также иных существенных условий договора, вносимые по инициативе Заказчика, должны быть согласованы с Турагентом и осуществляются по выбору Турагента в виде изменения действующей заявки либо путем аннулирования действующей заявки и оформления новой заявки и листа бронирования. В случае оформления по инициативе Заказчика новой заявки, настоящий договор считается расторгнутым по инициативе Заказчика (с обязанностью Заказчика возместить фактические расходы Турагента), между сторонами признается заключенным новый договор с новой заявкой, средства по настоящему договору за вычетом фактически понесенных расходов зачитываются в счет оплаты по новой заявке и договору. Заказчик уведомлен, что изменения заявки могут привести к увеличению цены договора. При этом возмещению подлежат расходы Турагента, связанные с изменением заявки, аннулированием заявки и оформлением новой заявки.

5.5. Стороны вправе потребовать изменения или расторжения настоящего договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении настоящего договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: Ухудшение условий путешествия, указанных в договоре или ваучере; Изменение сроков путешествия, при этом стороны договорились, что под изменением сроков они понимают изменение начала или окончания поездки более, чем на 24 часа; Непредвиденный рост транспортных тарифов (расходов). При этом, стороны договорились, что под ухудшением условий путешествия они понимают следующее: Замена отеля на отель низшей категории; Изменение бронированного типа питания в сторону его уменьшения; Изменение класса авиаперелета на более дешевый. В случае аннуляции туристского продукта и/или туристских услуг в соответствии с данным пунктом, возврат денежных средств осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

6. Транспортные услуги.

6.1. Турагент не является стороной при заключении договора перевозки (ст. 786 ГК РФ, ст. 104 ВК РФ). Турагент информирует о том, что авиаперевозка пассажиров осуществляется согласно внутренним правилам авиакомпании – авиаперевозчика. Правила авиаперевозки размещены на официальных сайтах авиакомпаний.

6.2. Турагент предупреждает Заказчика о необходимости явиться в аэропорт за 3 часа до вылета самолета.

6.3. В случае отказа от приобретенных авиабилетов возврат стоимости авиабилетов производится в соответствии с правилами, установленными Перевозчиком в зависимости от тарифа.

6.4. При бронировании авиабилетов на стыковочный рейс, туроператор осуществляет бронирование с минимально возможной стыковкой, исходя из наличия билетов в системе бронирования и времени на стыковку, рекомендованного Перевозчиком.

6.5. В случае отсутствия со стороны Заказчика конкретизации авиарейса, номер рейса и время вылета (указанные в Заявке) окончательно определяются при выдаче Заказчику авиабилета (-ов).

6.6. Согласно правилам, установленным авиаперевозчиками, авиабилеты, приобретаемые на внутренние авиалинии в США, Индии, Бразилии и других стран независимо от сроков бронирования, согласно тарифным правилам перевозки ряда авиакомпаний, являются невозвратными, а также не подлежат обмену и переписке. При бронировании таких авиабилетов любые изменения в данных пассажиров (буква в написании фамилии, дата рождения и т.д.) приравниваются к аннуляции полетного документа

7. Ответственность сторон.

7.1. Турагент несет ответственность за выполнение принятых на себя обязательств только при полной оплате турпродукта Заказчиком.

7.2. При не подтверждении туроператором предварительного бронирования Турагент связывается с Заказчиком и предлагает альтернативные варианты замены услуг. В случае увеличения стоимости поездки Заказчиком может:

- отказаться от забронированных услуг и получить возврат авансового платежа;
- согласиться с изменениями и доплатить в трехдневный срок сумму, на которую увеличилась стоимость турпродукта.

7.3. Турагент не несет ответственности:

7.3.1. За несоответствие туристского обслуживания необоснованным ожиданиям Заказчиком и его субъективной оценке.

7.3.2. За изменение сроков туристской поездки в связи с переносом времени или даты совершения рейса Перевозчиком, задержки или отмены рейса (изменение срока начала перевозки) по вине Перевозчика и другим, независящим от Турагента причинам.

7.3.3. За проблемы, возникшие у Заказчика с пограничными, таможенными, полицейскими и иными государственными органами, кроме случаев неправильного оформления Турагентом необходимых документов.

7.3.4. За возможное изменение правил оформления и выдачи виз иностранного государства, которые могут быть внесены консульством/посольством или визовым центром без предварительного уведомления .

7.3.5. В случае утраты или кражи личных вещей (багажа) Заказчика, за утрату Заказчиком билетов на транспорт, иных документов и связанных с этим расходов.

7.3.6. За аннуляцию авиакомпанией забронированного для Заказчиком места в случае "двойного бронирования", т.е. когда Перевозчиком произведено более одного бронирования на одну фамилию на один рейс.

7.3.7. За опоздание Заказчика на регистрацию в аэропорту.

7.3.8. За нарушения Заказчиком правил поведения на транспортных средствах, повлекших за собой снятие Заказчика с рейса.

7.3.9. За депортацию Заказчика из страны временного пребывания.

7.3.10. За несвоевременное получение визы или вынужденную депортацию туриста из страны по причине несвоевременного предоставления Заказчиком пакета документов, необходимых для получения виз или про-виз. Турагент информирует Заказчика о том, что вся важная и необходимая информация о визах содержится на сайте Туроператора в разделе «ВИЗЫ». Турагент не отвечает за действия иммиграционных служб в случае их решения увеличить срок оформления виз без объяснения причин.

7.4. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащим образом исполненные обязательства по настоящему Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, т. е. чрезвычайных и неотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. (ст. 401 ГК РФ). Наличие обстоятельств непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами. Указанные обстоятельства должны носить чрезвычайный и непредотвратимый характер и возникнуть после заключения настоящего Договора.

7.5. В случае отказа Заказчика от заключения договора добровольного страхования (страховой полис) расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам Заказчик, а расходы на возвращение тела (останков) несет лица, заинтересованные в возвращении тела (останков).

7.6. Заказчик несет ответственность за достоверность сведений, указанных в паспорте и в документах, необходимых для въезда/выезда.

7.7. Все споры или разногласия, возникающие между Сторонами по настоящему Договору или в связи с ним, разрешаются путем переговоров между Сторонами.

7.8. Акцептуя настоящий договор, Заказчик от своего имени и от имени всех туристов даёт согласие на то, что его персональные данные, а также персональные данные туристов, указанных в заявке и листе бронирования (фамилия, имя, отчество; год, месяц, день рождения; пол; паспортные данные (серия, номер, дата выдачи, наименование органа, выдавшего документ) и гражданство; адрес места жительства (по паспорту и фактический), номер домашнего и мобильного телефона; номер заграничного паспорта и срок его действия; фамилия и имя, как они указаны в загранпаспорте; сведения, запрашиваемые консульскими службами посольства страны планируемого посещения для рассмотрения вопроса о выдаче визы; иная информация, строго в объеме, необходимом для оказания услуг, входящих в состав туристского продукта, включая специальные категории персональных данных и биометрические персональные данные (перечни согласно ст.ст .10, 11 Закона «О персональных данных»), переданные при заключении настоящего договора и формирования заявки Заказчиком, будут обработаны (т.е. в соответствии со ст.3. Закона «О персональных данных», произведены действия с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (предоставление, доступ, в том числе трансграничная передача), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных) в целях и объёмах, необходимых для заключения и исполнения договоров с участием Турагента, его партнеров, а также иными третьими лицами, непосредственно оказывающими услуги, входящие в реализуемый туристский продукт/услуги: туроператору, перевозчикам, отелям, консульским службам и т.п., с целью оказания туристических услуг, а также дополнительных услуг и предоставлении информации согласно настоящего договора и в соответствии с Законом «О персональных данных» и Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» N 132-ФЗ от 24.11.1996. Заказчик обязуется

проинформировать/уведомить об этом всех участников данного тура и получить письменное согласие от них, а также сообщит им права субъекта персональных данных, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Заказчик подтверждает достоверность представляемых и внесенных в договор персональных данных и контактной информации и гарантирует ее принадлежность Заказчику и акцептуя настоящий договор дает свое согласие на получение информационных сообщений рекламного характера/смс или емейл рассылки по указанным в договоре контактными данным.

7.9. Акцептуя настоящий договор Заказчик проинформирован Турагентом о том, что Туроператор является членом Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» (далее Объединение) и Заказчик, в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», может обратиться за оказанием экстренной помощи в указанное Объединение (Россия, 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д.47, т. т.(495) 981-51-49, secretary@tourpom.ru, <http://www.tourpom.ru>). Экстренная помощь оказывается туристу безвозмездно на основании обращения туриста, и (или) иного заказчика, и (или) органа государственной власти Российской Федерации, и (или) органа государственной власти субъекта Российской Федерации, и (или) органа местного самоуправления, и (или) туроператора, и (или) турагента (обращение туриста может быть направлено в объединение туроператоров любым способом, позволяющим установить автора обращения и должно содержать в себе указание на фамилию, имя и отчество туриста (туристов), адрес места нахождения туриста (туристов), номер договора о реализации туристского продукта и наименование туроператора (турагента), контактную информацию автора обращения, обстоятельства (факты), свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

8. Страхование и финансовые гарантии

8.1. Сведения о Туроператоре приведены на сайте Единого Федерального реестра туроператоров Ростуризм: <http://www.russiatourism.ru/>

8.2 **Заказчик** при возникновении у него реального ущерба, в случае существенного нарушения туроператором или **Турагентом** договора в течение 20 дней со дня окончания договора о реализации туристического продукта, одновременно с направлением претензии Туроператору, уведомляет Страховщика о наступлении страхового случая. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования является признание Страховщиком либо установленное в судебном порядке наступление страхового случая. При обращении за страховой выплатой к Страховщику должно быть направлено: требование (заявление) в котором указывается: фамилия, имя, отчество; дата выдачи, срок действия и иные реквизиты договора страхования; номер договора о реализации туристического продукта и дата его заключения; наименование туроператора; наименование турагента; информация об обстоятельствах свидетельствующих о ненадлежащем исполнении договора; размер денежных средств подлежащих уплате Заказчику. К требованию прилагают следующие документы: копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, копию договора включая все приложения (с предъявлением оригинала указанных документов, документы подтверждающие реальный ущерб).

9. Прочие условия

9.1 Настоящий договор составлен на русском языке.

9.2. Акцептуя настоящий договор путем внесения предоплаты/полной оплаты заказанного туристического продукта Заказчик подтверждает, что он ознакомлен с информацией: о характеристиках туристского продукта и особенностях путешествия, в том числе о правилах, действующих в стране временного пребывания, программе пребывания и маршруте путешествия, условиях безопасности туристов, порядке встречи, проводов и сопровождения туристов, и т.п.; об условиях страхования; о требованиях, предъявляемых посольством (консульством) страны временного пребывания к оформлению визы и сроку действия заграничных паспортов, порядке и сроках оформления виз консульствами иностранных государств; о расписании рейсов и поездов перевозчиков, времени и месте сбора группы; об условиях договора перевозки, об условиях возврата и обмена билетов; об условности классификации средств размещения и особенностях средств размещения в стране временного пребывания; о том, что Турагент не отвечает за возможные неточности, допущенные в гостиничных и других рекламных проспектах, которые изготовлены без его участия; - о том, что субъективная оценка Заказчиком услуг не является критерием их качества; о расчетном часе заселения в отель и выселения из отеля; о требованиях, предъявляемых уполномоченными органами к въездным и выездным документам, в том числе о необходимости наличия у ребёнка любого возраста собственного загранпаспорта; о необходимости приобретения медицинской страховки и об условиях

страхования; об условиях договора страхования, о том, какие события являются и не являются страховыми случаями, о территории действия договора страхования; об условиях проживания и питания в средстве размещения; - о правилах поведения во время туристической поездки; о возможных трудностях, связанных с незнанием языка общения страны пребывания; - о состоянии природной среды в месте отдыха и о специфике погодных условий; - о санитарно-эпидемиологической обстановке в месте совершения путешествия; об опасностях, с которыми возможна встреча при совершении путешествия. Заказчик обязуется уведомить всех туристов, для которых он приобретает услуги, и единолично несет ответственность перед ними и третьими лицами за неуведомление указанных выше лиц.

10. Реквизиты и подписи сторон.

Заказчик:

С условиями Договора ознакомлен и согласен, условия Договора мне понятны и выгодны. Документы, являющиеся приложением к настоящему Договору, полную информацию о приобретаемых туристских услугах получил (-а).

Турагент:

ООО АРОСА

ФИО/директор: Айвазян Ани Альбертовна

ИНН 7733759112

КПП 773301001

ОГРН 1117746113320

Местонахождение (Юр.адрес): 125480 г. Москва, ул. Вилиса Лациса, д.1, к.1

Почтовый адрес: Российская Федерация, г. Москва, Василия Петушкова, 9-95

Телефон/whatsapp мессенджер: +79162212955, +79060894551, +79167024413

E-mail: arosa@bk.ru, tez-online@yandex.ru

Генеральный директор

Айвазян Ани Альбертовна

