

# ДОГОВОР ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ

г. Ярославль

Общество с ограниченной ответственностью «Я-Туроператор», в лице директора Кангина Евгения Олеговича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «ТУРОПЕРАТОР», с одной стороны,

и любое лицо, имеющее намерение приобрести реализуемый ТУРОПЕРАТОРОМ туристский продукт, зарегистрированное на сайте ТУРОПЕРАТОРА в сети Интернет, именуемый(ая) в дальнейшем «ЗАКАЗЧИК», с другой стороны,

вместе именуемые «СТОРОНЫ», заключили настоящий договор о нижеследующем:

## **Термины и определения.**

**Договор о реализации туристического продукта** – соглашение сторон по всем существенным условиям реализации туристского продукта.

**Заявка** – заполняемый ЗАКАЗЧИКОМ в электронном виде лист бронирования, содержащий данные о туристах, условия путешествия, дополнительные и иные услуги. Заявка является неотъемлемой частью настоящего договора.

**Личный кабинет** – раздел сайта ТУРОПЕРАТОРА в сети Интернет, содержащий учётную запись о ЗАКАЗЧИКЕ, в том числе контактную и персональную информацию.

**Перевозчик** – лицо, являющееся перевозчиком на транспорте в соответствии с действующим законодательством РФ.

**Реализация туристского продукта** – деятельность туроператора по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором.

**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 ночёвки в стране (месте) временного пребывания.

**Туристская путёвка** – документ, содержащий условия путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта.

**Туристский продукт** – комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

## **1. Предмет договора.**

1.1. ТУРОПЕРАТОР обязуется реализовать туристский продукт по договору реализации туристского продукта ЗАКАЗЧИКУ либо иным лицам, от имени и в интересах которых действует ЗАКАЗЧИК, а ЗАКАЗЧИК обязуется оплатить этот туристский продукт согласно условиям настоящего Договора.

1.2. Условия настоящего Договора являются обязательными для всех туристов, выезжающих в путешествие в соответствии с настоящим Договором.

1.3. Положения настоящего Договора применяются к отношениям, не связанным с реализацией туристского продукта (организация трансферов, бронирование гостиниц и т.д.) постольку, поскольку они не противоречат действующему законодательству.

## **2. Сведения о туроператоре.**

2.1. Сведения:

- полное и сокращенное наименования: общество с ограниченной ответственностью «Я-Туроператор» (ООО «Я-Туроператор»);
- юридический адрес 150014, Ярославская обл., г. Ярославль, ул. Победы, д. 43/61, офис 8;
- реестровый номер: МТЗ 010124;
- размер финансового обеспечения: 30 000 000 рублей;

· договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств № 632-78-002047-13 от 04/02/2013, заключён с ОАО "КИТ-Финанс Страхование" (далее по тексту Страховщик), сроком действия с 18/02/2013 по 17/02/2014 года включительно, юридический и почтовый адреса Страховщика: 196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр-кт, д. 79А, лит. А

### **3. Бронирование туристского продукта**

3.1. Туристский продукт формируется ТУРОПЕРАТОРОМ согласно заявке ЗАКАЗЧИКА, оформляемой в электронном виде; заполнение заявки в этом случае ЗАКАЗЧИК осуществляет самостоятельно, путём использования личного кабинета на сайте ТУРОПЕРАТОРА [www.ya-to.ru](http://www.ya-to.ru). После оформления Заявки ЗАКАЗЧИКУ приходит подтверждение произведенного бронирования на электронную почту. В подтверждении может быть указан срок, в течение которого ЗАКАЗЧИК обязан произвести оплату Заявки.

3.2. ТУРОПЕРАТОР осуществляет действия по оформлению Договора о реализации туристского продукта ЗАКАЗЧИКУ (туристам),

3.3. Факт оплаты со стороны ЗАКАЗЧИКА свидетельствует об ознакомлении им и принятии условий настоящего Договора.

3.4. ТУРОПЕРАТОР имеет право аннулировать Заявку в случаях:

- отсутствия оплаты ЗАКАЗЧИКОМ в согласованные сроки;
- полное или частичное непредоставление ЗАКАЗЧИКОМ документов, если таковые необходимы для оформления туристского продукта.

3.5. Все услуги, предоставляемые ТУРОПЕРАТОРОМ, но не оговорённые в Договоре о реализации туристского продукта, не являются предметом настоящего договора.

3.6. Внесение изменений в оплаченную Заявку возможно только при выполнении следующих условий:

- согласование возможных изменений Сторонами;
- отмена бронирования;
- возмещение ЗАКАЗЧИКОМ понесённых расходов ТУРОПЕРАТОРА;
- оформление новой заявки.

### **4. Стоимость туристского продукта и порядок расчётов.**

4.1. Стоимость туристского продукта определяется на основании цен на туристский продукт, установленных ТУРОПЕРАТОРОМ на сайте [www.ya-to.ru](http://www.ya-to.ru).

4.2. Стоимость Заявки определяется в рублях, зафиксирована в самой Заявке, являющейся неотъемлемой частью Договора.

4.3. Оплата стоимости туристского продукта производится ЗАКАЗЧИКОМ одним из следующих способов:

- онлайн-оплата на сайте банковской картой
- оплата путем перечисления денежных средств на расчётный счёт ТУРОПЕРАТОРА
- оплата наличными денежными средствами в агентствах, указанных на сайте [www.ya-to.ru](http://www.ya-to.ru).

Моментом исполнения ЗАКАЗЧИКОМ обязательства по оплате Заявки считается момент создания записи об оплате в Личном кабинете.

4.4. Любые расходы туриста, связанные с доставкой до места отправления в путешествие и после возвращения из путешествия, в стоимость туристского продукта не входят и оплачиваются туристом самостоятельно, если иное не предусмотрено дополнительным соглашением сторон.

### **5. Информирование.**

5.1. ЗАКАЗЧИКУ перед заключением настоящего Договора была предоставлена необходимая и достаточная информация о туристском продукте, обеспечивающая ЗАКАЗЧИКУ возможность правильного выбора туристского продукта. ЗАКАЗЧИК, производя оплату бронирования туристского продукта, тем самым подтверждает факт получения от ТУРОПЕРАТОРА такой информации:

5.1.1. О потребительских свойствах и сроках предоставления туристского продукта; о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия; об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания; услугах по перевозке туриста в

стране временного пребывания; о наличии экскурсовода и/или гида-переводчика, а также о дополнительных услугах.

5.1.2. О правилах и основных документах, необходимых для выезда из РФ, въезда в страну временного пребывания, проживания там и выезда из неё, в том числе о минимальном количестве денежных средств, необходимых для въезда в страну временного пребывания; об обычаях местного населения, о национальных и религиозных особенностях страны временного пребывания, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; о состоянии окружающей природной среды; о порядке доступа к туристским ресурсам с учётом принятых в стране временного пребывания ограничительных мер; об опасностях, с которыми турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о наличии инфекционных и паразитарных заболеваний и о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями; о требованиях и правилах, в объёме, необходимом для совершения путешествия, в том числе: таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических, пользования страховым полисом, проживания в отеле, совершения авиаперелёта; о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране временного пребывания; об особенностях путешествия.

5.1.3. О содержании «Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 года № 452).

5.1.4. О возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи и о порядке обращения в соответствующее объединение туроператоров в сфере выездного туризма, с указанием сведений об указанном объединении туроператоров и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений)

5.1.5. Об особенностях российского законодательства и требований страны временного пребывания, регламентирующих оформление документов, удостоверяющих личность гражданина РФ, а также необходимых для выезда за границу, получения въездных виз и въезда в страну временного пребывания.

5.1.6. О требованиях законодательства РФ, регламентирующего выезд за границу несовершеннолетних граждан РФ.

5.1.7. ЗАКАЗЧИКУ сообщено, что тексты указанных ниже памяток размещены на сайтах ТУРОПЕРАТОРА - По стране временного пребывания; МИД РФ - каждому кто направляется за границу; Роспотребнадзора - для выезжающих за рубеж; Правила прохождения таможенного контроля; Таможенный контроль и правила перемещения валюты и товаров; Правила прохождения пограничного контроля; Порядок выезда за границу несовершеннолетних граждан РФ; Правила прохождения предполётного контроля; Правила прохождения ветеринарного контроля; Правила прохождения фитоконтроля; Предметы, запрещённые к авиаперевозке; Предметы, разрешённые к авиаперевозке;

5.1.8. Фактом оплаты заявки ЗАКАЗЧИК удостоверяет полное ознакомление с указанной выше информацией, со всей информацией в соответствии со ст. 14 ФЗ «Об основах туристической деятельности в РФ», ст. 9, 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», а также с правилами оказания услуг по реализации туристического продукта.

5.2. Перед приобретением туристского продукта ЗАКАЗЧИК уведомлён ТУРОПЕРАТОРОМ о том, что:

5.2.1. После исполнения обязательств по заключению от имени туриста договора медицинского страхования и вручения туристу страхового полиса ТУРОПЕРАТОР не несёт перед ЗАКАЗЧИКОМ (туристом) ответственности за качество услуг перевозки и медицинского страхования. В соответствии с нормами законодательства по данным обстоятельствам ответственность перед ЗАКАЗЧИКОМ (туристом) несёт страховая компания. Страховой полис является надлежащим доказательством заключения туристом прямого договора со страховой компанией, и он должен быть сохранён до возможного предъявления исковых требований.

5.2.2. Приобретаемый им комплекс услуг не предусматривает вселение туриста в номер отеля немедленно по прибытии, а также его выселение из номера непосредственно перед убытием из отеля. Время заселения/выселения в/из номера отеля устанавливается каждым отелем самостоятельно с учётом принятого в их стране/регионе расчётного часа. Согласно общепринятой

международной практике расчётный час в отелях (т.е. время заселения/выселения в/из номера) может варьироваться с 12 часов 00 минут до 16 часов 00 минут местного времени.

5.2.3. Цена туристского продукта устанавливается ТУРОПЕРАТОРОМ исходя из количества ночей проживания с 12-00 дня начала путешествия до 12-00 дня его окончания. Данное время пребывания оплачивается ЗАКАЗЧИКОМ полностью вне зависимости от времени фактического нахождения в отеле. Заселение в номер отеля раньше расчётного часа, равно как и выселение из номера позже расчётного часа, влекут обязательства туриста по дополнительной оплате стоимости полных суток проживания в отеле, независимо от фактически проведённого в номере отеля времени до/после наступления расчётного часа.

5.2.4. В непосредственной близости от отеля могут в любое время начаться строительные, инженерные работы, возводиться или находиться коммуникации и оборудование, могут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации, осветительные мачты, могут проходить пешеходные, автомобильные, железные дороги и т.д., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т.д. При этом указанные явления находятся вне сферы компетенции Сторон, и они не несут ответственности по данным обстоятельствам.

5.3. ТУРОПЕРАТОР несёт ответственность за своевременное информирование Туриста:

5.3.1. О заявлениях МИД России, Ростуризма, Роспотребнадзора и иных официальных органов власти, касающихся условий и безопасности предстоящего путешествия.

5.3.2. Об изменениях, которые произошли в составе услуг, предоставляемых в забронированном отеле, до начала путешествия.

5.3.3. О возможных изменениях в расписании рейсов, о времени и месте сбора туристской группы и/или получения необходимых для путешествия документов, о возникновении обстоятельств, препятствующих предоставлению отдельных оплаченных услуг или выезду туриста за рубеж.

5.3.4. Для исполнения по данному пункту обязательства информирования ТУРОПЕРАТОР использует те возможности связаться с Туристом, которые последний указал при регистрации в личном кабинете.

## **6. Права и обязанности сторон.**

6.1. ТУРОПЕРАТОР информирует ЗАКАЗЧИКА об обязательных требованиях, условиях, ограничениях, предъявляемых к туристам со стороны консульских учреждений, пограничных, таможенных служб, судебных, исполнительных органов, органов государственной власти и управления РФ, стран въезда, транзита и пребывания, а также принимающих туристских компаний, перевозчиков, третьих лиц, оказывающих отдельные услуги, входящие в туристский продукт, и являющихся партнерами ТУРОПЕРАТОРА. Информирование производится путём размещения необходимой информации на сайте ТУРОПЕРАТОРА.

6.2. ТУРОПЕРАТОР вправе отказаться от принятых на себя в соответствии с настоящим договором обязательств и аннулировать Заявку в случае неоплаты (несвоевременной оплаты) Заявки ЗАКАЗЧИКОМ и/или не передачи (несвоевременной) передачи ТУРОПЕРАТОРУ документов, необходимых для выполнения ТУРОПЕРАТОРОМ принятых на себя обязательств. При этом ЗАКАЗЧИК возмещает ТУРОПЕРАТОРУ все фактически понесённые ТУРОПЕРАТОРОМ расходы.

6.3. В случае необходимости оформления обязательного и/или добровольного медицинского страхования, страхования иных рисков, связанных с совершением путешествия, ТУРОПЕРАТОР может от имени и за счёт ЗАКАЗЧИКА или от своего имени и за счёт ЗАКАЗЧИКА по его поручению заказать страховку в страховой компании по выбору ТУРОПЕРАТОРА и передать ЗАКАЗЧИКУ (туристам) страховой полис, являющийся самостоятельным договором страхования ЗАКАЗЧИКА (туриста) и Страховщика (страховой компании). Страхование осуществляется на весь период предоставления комплекса туристских услуг. Поручение ЗАКАЗЧИКА на заказ страховки в страховой компании отражается в соответствующем разделе Заявки.

6.4. При необходимости получения туристом визы страны въезда (пребывания) либо транзитной визы в дипломатических, консульских, иных уполномоченных учреждениях на территории РФ, если это является необходимым условием для совершения путешествия туристом,

ТУРОПЕРАТОР может по отдельному поручению ЗАКАЗЧИКА (туриста) от его имени и за его счет или от своего имени и за счет ЗАКАЗЧИКА осуществить передачу документов, полученных от ЗАКАЗЧИКА (туриста) и необходимых для получения визы, в соответствующее консульство (посольство, визовый центр) в установленные сроки. Поручение ЗАКАЗЧИКА на подачу документов в консульство (посольство, визовый центр) отражается в соответствующем разделе Заявки.

6.5. При необходимости оформления билетов (авиационных, железнодорожных, паромных, иных), если такие билеты необходимы для совершения путешествия туристом, ТУРОПЕРАТОР может от имени и за счёт ЗАКАЗЧИКА или от своего имени и за счёт ЗАКАЗЧИКА по его поручению заказать (приобрести) билеты у перевозчика по выбору ТУРОПЕРАТОРА или третьих лиц, реализующих билеты, и передать билеты ЗАКАЗЧИКУ (туристам). Предоставленные ЗАКАЗЧИКУ проездные документы (билеты) являются свидетельством заключения договора о перевозке и его условий с перевозчиком. ТУРОПЕРАТОР не является стороной по договору перевозки и не несёт ответственности перед ЗАКАЗЧИКОМ (туристом) за деятельность перевозчика. Поручение ЗАКАЗЧИКА на заказ билетов отражается в соответствующем разделе Заявки.

6.6. По дополнительному соглашению сторон ТУРОПЕРАТОР вправе предоставлять иные дополнительные услуги, если они не входят в туристский продукт.

6.7. В случае возникновения, по не зависящим от ТУРОПЕРАТОРА причинам, обстоятельств, которые не позволяют ТУРОПЕРАТОРУ надлежаще исполнить свои обязательства по реализации туристского продукта, ТУРОПЕРАТОР оставляет за собой право на замену части комплекса услуг (в том числе замену одного отеля на другой) с сохранением класса услуг по ранее оплаченной категории или с предоставлением услуг более высокого класса (в том числе предоставление отеля аналогичной или более высокой категории) без проведения дополнительной оплаты.

6.8. Если путешествие не может состояться по причине отказа посольства, консульства иностранного государства в выдаче визы или несвоевременной выдачи, лицу, которому отказано в визе или несвоевременно выдана виза, возвращается вся сумма, за вычетом реально произведённых ТУРОПЕРАТОРОМ фактических расходов, к которым в т.ч. относится стоимость оказанной по поручению ЗАКАЗЧИКА визовой поддержки (включая консульский сбор) и стоимость оформленных по поручению ЗАКАЗЧИКА страховых полисов.

6.9. В случае отказа в визе или несвоевременной выдаче визы любому из туристов, указанных в договоре о реализации туристского продукта, в том числе ЗАКАЗЧИКУ, настоящий Договор остается действующим для всех остальных туристов.

6.10. Если путешествие не состоялось (не может состояться) или произошло увеличение стоимости туристского продукта по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает (непредвиденный рост транспортных тарифов – увеличение стоимости авиаперевозки, введение топливных и иных сборов и иные причины), сторона информирует об этом другую сторону не позднее 5 дней после наступления таких обстоятельств. В этом случае стороны вправе внести изменения в Договор, либо ЗАКАЗЧИК вправе потребовать возвращения стоимости туристского продукта за вычетом фактически понесённых ТУРОПЕРАТОРОМ расходов, к которым в т.ч. относится стоимость оказанной по поручению ЗАКАЗЧИКА визовой поддержки (включая консульский сбор) и стоимость оформленных по поручению ЗАКАЗЧИКА страховых полисов.

6.11. Отказ ЗАКАЗЧИКА (туриста) от совершения путешествия оформляется письменным заявлением в адрес ТУРОПЕРАТОРА. В этом случае стоимость туристского продукта, дополнительных и иных услуг, возвращается ТУРОПЕРАТОРОМ ЗАКАЗЧИКУ (туристу) с удержанием фактически произведённых ТУРОПЕРАТОРОМ расходов, к которым в т.ч. относится стоимость оказанной по поручению ЗАКАЗЧИКА визовой поддержки (включая консульский сбор) и стоимость оформленных по поручению ЗАКАЗЧИКА страховых полисов.

6.12. Если по вине ТУРОПЕРАТОРА произошла отмена путешествия туриста, ТУРОПЕРАТОР предлагает ЗАКАЗЧИКУ совершить другое путешествие взамен отменённого или возвращает ЗАКАЗЧИКУ стоимость туристского продукта и дополнительных или иных услуг, если они были оплачены.

6.13. Возврат денежных средств, уплаченных во исполнение Договора о реализации туристского продукта, производится ЗАКАЗЧИКУ (туристу) на основании его личного письменного заявления в адрес ТУРОПЕРАТОРА.

## **7. Права туриста.**

7.1. Турист имеет право на:

7.1.1 Получение оплаченного туристского продукта и иных услуг надлежащего качества и объёма.

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

7.1.3 Необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и нахождения там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды; данная информация размещается на сайте ТУРОПЕРАТОРА.

7.1.4 Свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учётом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;

7.1.5 Обеспечение личной безопасности в соответствии с правилами и рекомендациями страны пребывания, своих потребительских прав и сохранности своего имущества;

7.1.6 Беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи в рамках оплаченной страховки;

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

7.1.8 Беспрепятственный доступ к средствам связи;

7.1.9 Возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий настоящего договора ТУРОПЕРАТОРОМ в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

## **8. Обязанности ЗАКАЗЧИКА (туриста)**

8.1 ЗАКАЗЧИК обязан:

8.1.1 Произвести своевременную оплату в соответствии с условиями настоящего Договора.

8.1.2 Ознакомить всех лиц, от имени которых ЗАКАЗЧИК заключил настоящий Договор, с содержанием настоящего Договора, а также со всей информацией, предоставленной ТУРОПЕРАТОРОМ.

8.1.3 Довести до сведения ТУРОПЕРАТОРА информацию, дающую возможность последней предположить неблагоприятный исход приобретения туристических услуг ЗАКАЗЧИКОМ, к которым, в частности, относятся:

8.1.3.1 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.);

8.1.3.2 Имевшиеся в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, например, запрет на въезд в определённое государство или группу стран и т.п.

8.1.4 Подтвердить своё согласие с условиями путешествия или выполнением иных действий (в т.ч. оплатой туристского продукта);

8.2 Турист обязан:

8.2.1. Иметь надлежащим образом оформленный заграничный паспорт. Наличие действительного и надлежащим образом оформленного документа, удостоверяющего личность гражданина, является гражданской обязанностью Туриста.

8.2.2. Иметь нотариально заверенное разрешение на выезд из страны несовершеннолетнего гражданина РФ от не участвующего в путешествии родителя или опекуна.

8.2.3. До начала путешествия прибыть в аэропорт за 3,5 часа до вылета международного рейса, указанного в проездных документах.

8.2.4. Соблюдать правила и условия совершения путешествия, в частности:

8.2.4.1 Исполнять правила въезда, выезда, проживания в странах транзитного проезда и временного пребывания.

8.2.4.2 Соблюдать законодательство страны временного пребывания, уважать её социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования.

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

8.2.4.4 Соблюдать во время путешествия правила личной гигиены и безопасности.

8.2.5. Своевременно предоставить пакет документации (загранпаспорт, фотографии в требуемом формате и количестве, анкетная информация, иные документы и сведения).

8.2.6. Ознакомиться с представленными инструктивными и информативными материалами, выполнять их условия и рекомендации. Неполное или невнимательное ознакомление вышеуказанными документами не освобождает ТУРОПЕРАТОРА от выполнения содержащихся в них правил и условий.

8.2.7. Получить в установленное время и в установленном месте паспорта и иные сопроводительные документы, заблаговременно согласовав с ТУРОПЕРАТОРОМ место получения документов.

8.2.8. Своевременно прибыть в пункты начала путешествия (в указанное в билетах время явиться к месту вылета/выезда), месту сбора группы и отправки трансфера, месту сбора для выезда на мероприятия программы пребывания.

## **9. Права и обязанности ТУРОПЕРАТОРА.**

9.1. ТУРОПЕРАТОР имеет право:

9.1.1. Требовать от туриста безусловного выполнения положений, инструкций, полученных туристом и правил поведения, в стране (временного) пребывания;

9.1.2. Требовать от туриста возмещения ущерба, причинённого туристом ТУРОПЕРАТОРУ или третьим лицам;

9.1.3. Требовать от туриста выполнения всех условий, необходимых для осуществления путешествия;

9.1.4. Отменить путешествие в случае недобора группы до минимального количества туристов в группе. В этом случае ТУРОПЕРАТОР незамедлительно информирует ЗАКАЗЧИКА об отмене путешествия и возвращает ЗАКАЗЧИКУ внесённую им стоимость туристского продукта и дополнительных услуг в полном объёме, за исключением стоимости оказанной по поручению ЗАКАЗЧИКА визовой поддержки (включая консульский сбор) и стоимости оформленных по поручению ЗАКАЗЧИКА страховых полисов.

9.1.5. В необходимых случаях ТУРОПЕРАТОР оставляет за собой право на замену туристских услуг с сохранением условий проживания и класса услуг по ранее оплаченной категории или с предоставлением услуг более высокого класса (предоставление отеля аналогичной или более высокой категории) без проведения дополнительной оплаты;

9.1.6. В случае предоставления ЗАКАЗЧИКОМ (туристом) неполного комплекта документов (анкеты, фотографии, доверенности, справки с места работы, наличия валюты, свидетельства о рождении и т.п.), необходимых для своевременной подачи в консульство (посольство, визовый центр) документов, требуемых для получения туристской въездной визы и совершения путешествия, расторгнуть настоящий Договор и Договор о реализации туристского продукта в одностороннем порядке с возложением на счёт туриста произведённых ТУРОПЕРАТОРОМ фактических расходов по исполнению принятых на себя обязательств, в соответствии с настоящим Договором и Договором о реализации туристского продукта;

9.1.7. В случае нарушения ЗАКАЗЧИКОМ порядка оплаты туристского продукта, расторгнуть настоящий Договор и Договор о реализации туристского продукта в одностороннем порядке с возложением на счёт ЗАКАЗЧИКА произведённых ТУРОПЕРАТОРОМ фактических расходов по исполнению принятых на себя обязательств, в соответствии с настоящим Договором.

9.2 ТУРОПЕРАТОР обязан:

9.2.1. Реализовать ЗАКАЗЧИКУ туристский продукт по Договору о реализации туристского продукта при условии полной оплаты ЗАКАЗЧИКОМ его стоимости, установленной указанным договором, и предоставлении полного комплекта документов, необходимого для оформления туристского продукта и своевременной подачи в консульство (посольство, визовый центр) документов, требуемых для получения туристской въездной визы.

9.2.2. Выдать сопроводительные и иные документы, включая туристскую путёвку, подтверждающие обязательства ТУРОПЕРАТОРА по предоставлению услуг, входящих в туристский продукт и дополнительных услуг. ЗАКАЗЧИК согласен с тем, что документы, необходимые ему и/или туристам для совершения путешествия, могут быть выданы в месте начала путешествия (аэропорт — зал вылета, ж/д вокзал, салон автобуса или другое).

9.2.3. Предоставить туристу полную и достоверную информацию об особенностях совершаемого путешествия;

9.2.4. Организовать туристское обслуживание в соответствии с настоящим Договором и Договором о реализации туристского продукта и требованиями действующего законодательства РФ.

## **10. Ответственность сторон.**

10.1. ТУРОПЕРАТОР не несёт ответственность перед туристом:

10.1.1. За недействительность загранпаспорта и иных документов, предоставленных туристом;

10.1.2. За отказ или несвоевременную выдачу посольством или консульством визы (в т.ч. в день начала путешествия);

10.1.3. За отказ туриста явиться в назначенный посольством или консульством срок на прохождение собеседования или за его опоздание на это собеседование;

10.1.4. За неудовлетворительные результаты при прохождении туристом таможенного, паспортного пограничного, санитарного контроля и других служб;

10.1.5. За сложившиеся погодные условия в странах пребывания и обстоятельства непреодолимой силы.

10.2. Любые расходы, понесённые туристом в этих случаях, включая выезд в посольство или консульство для прохождения собеседования, возмещаются самим туристом. При отказе посольства или консульства в выдаче визы, а также при задержке выхода визы, туристу возвращается стоимость неиспользованного туристского продукта за вычетом фактических расходов ТУРОПЕРАТОРА, к которым в т.ч. относится стоимость оказанной по поручению ЗАКАЗЧИКА визовой поддержки (включая консульский сбор) и стоимость оформленных по поручению ЗАКАЗЧИКА страховых полисов.

10.3. ТУРОПЕРАТОР не несёт ответственности в случае недостоверности, недостаточности или несвоевременности предоставления туристом сведений и документов.

10.4. ТУРОПЕРАТОР не несёт ответственности за случаи, происшедшие в результате нарушения туристом норм поведения, утери и кражи багажа, вещей, документов, денег, ценностей.

10.5. Турист, опоздавший к отправке транспортных средств, несёт все дополнительно связанные с данным фактом расходы самостоятельно.

10.6. Согласно действующему законодательству Российской Федерации ответственность за перевозку пассажиров несёт перевозчик. ТУРОПЕРАТОР не отвечает за отмену, перенос или задержку рейса, изменения движения транспорта, повлекшие за собой нарушения программы поездки. В этих случаях ответственность перед туристом несут перевозчики в соответствии с российскими и международными правилами.

10.7. ТУРОПЕРАТОР не несёт ответственность за выполнение страховой компанией своих обязательств.

10.8. В случае вынужденного прерывания туристом путешествия по не зависящим от ТУРОПЕРАТОРА причинам, никакая компенсация не производится.

10.9. Наступления обстоятельств непреодолимой силы, препятствующие осуществлению путешествия (пожар, эпидемия, землетрясение, террористический акт, наводнение, ураган, шторм, цунами, оползень, другие стихийные бедствия и катаклизмы, военные действия любого характера, забастовки, введение чрезвычайного или военного положения, эмбарго, невыдача (несвоевременная выдача) виз/документов консульством (посольством), иные действия консульских служб, отказ туристу в выезде из РФ и во въезде в страну пребывания (транзита) со

стороны властей стран пребывания или транзита, изменения законодательства РФ или страны пребывания или транзита, действия органов таможенного и санитарного контроля, действия авиакомпаний-перевозчиков и иных перевозчиков, связанные с техническими поломками, механическими повреждениями, закрытием аэропортов, отмена автобусного, паромного и другого транспортного обеспечения), освобождают стороны от обязательств и ответственности по настоящему договору. Если эти обстоятельства имели место в период путешествия, ТУРОПЕРАТОР не несёт ответственность за понесённые туристом убытки.

10.10. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы ТУРОПЕРАТОР имеет право аннулировать туристский продукт и дополнительные услуги. Турист в связи с такими обстоятельствами, подтвержденными надлежащим образом, несёт убытки самостоятельно. Если обстоятельства непреодолимой силы имели место в период путешествия, ТУРОПЕРАТОР не несёт ответственность за понесённые туристом материальный ущерб, моральный вред и убытки.

## **11. Срок действия и порядок изменения и расторжения Договора.**

11.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента заключения и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору.

11.2. Стороны вправе изменить или расторгнуть Договор по обоюдному согласию сторон.

11.3. ЗАКАЗЧИК и ТУРОПЕРАТОР вправе потребовать изменения или расторжения настоящего Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, а именно: ухудшением условий путешествия, изменением сроков совершения путешествия; недобором установленного ТУРОПЕРАТОРОМ минимального количества туристов в группе; непредвиденного роста транспортных тарифов; введения новых или повышения действующих ставок налогов и сборов; невозможность совершения туристом поездки по не зависящим от него обстоятельствам.

11.4. При наступлении вышеназванных обстоятельств, если они произошли до начала путешествия, но после заключения настоящего Договора, ТУРОПЕРАТОР имеет право вносить следующие изменения в условия путешествия: изменение маршрута или программы путешествия, стоимости путешествия, вида транспорта, средства размещения, вылета авиарейса или отхода поезда (теплохода), автобуса; полное аннулирование туристского продукта.

11.5. ТУРОПЕРАТОР извещает туриста о произошедших изменениях в трёхдневный срок.

## **12. Ответственность за качество услуг и исполнение договорных обязательств**

12.1. Все претензии, в т.ч. к качеству туристского продукта, предъявляются ТУРОПЕРАТОРУ в письменной форме с приложением документов, подтверждающих факт случившегося (протокол, акт, медицинская справка, счёт и др.) в течение 20 дней с момента окончания действия Договора о реализации туристского продукта. ТУРОПЕРАТОР рассматривает обоснованные претензии туриста в течение 10 дней после получения претензии.

12.2. ТУРОПЕРАТОР несёт предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, в том числе за действия (бездействие) третьих лиц, у которых им бронировались Услуги, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед ЗАКАЗЧИКОМ несёт третье лицо.

12.3. ТУРОПЕРАТОР несёт ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключённого турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени, и обязан размещать информацию о турагентах, осуществляющих продвижение и реализацию туристского продукта, сформированного ТУРОПЕРАТОРОМ, на своём официальном сайте в сети Интернет.

12.4. ТУРОПЕРАТОР не несёт ответственность за возможный ущерб, нанесённый туристу по его собственной вине или по вине третьих лиц, предоставляющих услуги, не оговорённые в настоящем договоре и договоре о реализации туристского продукта, не являющиеся предметом этих договоров, и вызванные инициативой самого туриста во время совершения путешествия.

12.5. ТУРОПЕРАТОР не отвечает за решения официальных российских или иностранных организаций, нанёсших ущерб туристу, если только эти решения не были вызваны их виновными

действиями.

12.6. В случае установления факта обязанности ТУРОПЕРАТОРА возместить ЗАКАЗЧИКУ/туристу ущерб, возникший в результате существенного нарушения договорных обязательств по оказанию услуг по перевозке и/или размещению либо наличие нарушений требований к качеству и безопасности Услуг, Турист имеет возможность обратиться с письменным требованием о выплате денежной суммы понесённого им реального ущерба непосредственно к Страховщику, предоставившему Туроператору финансовое обеспечение.

12.7. Факт установления обязанности ТУРОПЕРАТОРА возместить туристу реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения ТУРОПЕРАТОРОМ обязательств по договору о реализации туристского продукта, подтверждается вступившим в силу судебным решением о возмещении ТУРОПЕРАТОРОМ реального ущерба по иску, предъявленному к ТУРОПЕРАТОРУ либо к ТУРОПЕРАТОРУ и Страховщику совместно.

12.8. В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения ТУРОПЕРАТОРОМ обязательств по договору о реализации туристского продукта перед ЗАКАЗЧИКОМ/туристом и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности ТУРОПЕРАТОРА ЗАКАЗЧИК/турист или его законный представитель вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

12.9. Письменное требование ЗАКАЗЧИКА/туриста о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности ТУРОПЕРАТОРА должно быть предъявлено страховщику в течение срока действия финансового обеспечения.

12.10. Страховщик обязан удовлетворить требование ЗАКАЗЧИКА/туриста о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности ТУРОПЕРАТОРА не позднее 30 календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов.

12.11. Турист, отказавшийся от экстренной помощи, оказываемой объединением туроператоров в сфере выездного туризма за счёт средств компенсационного фонда, а равно и турист, получивший такую помощь, не лишается права обратиться с требованием о возмещении реального ущерба к ТУРОПЕРАТОРУ или страховщику (гаранту), предоставляющему финансовое обеспечение ТУРОПЕРАТОРУ (ст. 17.4 ФЗ).

12.12. Если во время путешествия туристом был нанесён ущерб третьим лицам или организациям, либо вследствие его виновных действий официальными органами России или страны временного пребывания на него был наложен штраф или иное материальное взыскание, и эти ущерб, штраф или материальное взыскание были выплачены за туриста ТУРОПЕРАТОРОМ или уполномоченными им организациями, то турист обязан в течение 10 дней после получения соответствующего требования полностью возместить ТУРОПЕРАТОРУ суммы выплаченного за туриста ущерба, штрафа или иного материального взыскания.

12.13. В случае депортации туриста из страны временного пребывания он обязан в течение 10 дней после получения соответствующего требования полностью возместить суммы понесённого ТУРОПЕРАТОРОМ по данным обстоятельствам ущерба.

12.14. ТУРОПЕРАТОР, предоставив туристу информацию о нормах действующего законодательства, регулирующего проблемы въезда-выезда российских граждан за границу, не несёт ответственности за использование туристом недействительного или ненадлежащим образом оформленного заграничного паспорта, а также за иные нарушения туристом норм законодательства в сфере въезда-выезда, в том числе за неисполнение требований законодательства РФ, регламентирующего выезд за границу несовершеннолетних граждан.

12.15. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если неисполнение является следствием непредсказуемых и непреодолимых обстоятельств и событий, не зависящих от воли Сторон. Указанные события должны носить чрезвычайный, непредвиденный и непредотвратимый характер, должны быть установлены официальными органами России или страны временного пребывания, и возникнуть после заключения Договора.

Срок выполнения Сторонами обязательств по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют такие обстоятельства, при этом Стороны

будут искать взаимовыгодное решение для минимизации понесённого Сторонами ущерба.

### **13. Ответственность при предоставлении и обработке персональных данных.**

13.1. ЗАКАЗЧИК своей волей разрешает ТУРОПЕРАТОРУ осуществлять обработку персональных данных ЗАКАЗЧИКА и всех лиц, от имени и в интересах которых он заключил настоящий Договор, в том числе предоставлять эти персональные данные для обработки иным третьим лицам, на основании и с целью исполнения настоящего Договора, а также для заключения договоров, по которым турист будет являться выгодоприобретателем или поручителем.

13.2. ЗАКАЗЧИК разрешает ТУРОПЕРАТОРУ и всем третьим лицам, которым он предоставил персональные данные, вести обработку персональных данных только с целью формирования туристского продукта и предоставления иных услуг, заказанных ЗАКАЗЧИКОМ, при этом обработка персональных данных может включать в себя следующий перечень операций: получение, систематизация, накопление, хранение, уточнение, использование, передача третьим лицам, в том числе трансграничная в страну планируемого выезда туриста, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных.

13.3. ТУРОПЕРАТОР имеет право поручить обработку персональных данных ЗАКАЗЧИКА другому лицу только на основании договора с этим другим лицом, обременив последнего договорными обязательствами принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по обеспечению конфиденциальности персональных данных Туристов и безопасности персональных данных туристов при их обработке.

13.4 ЗАКАЗЧИК настоящим гарантирует, что имеет законные основания, предусмотренные статьями 980, 981, 983 Гражданского кодекса Российской Федерации, действовать в интересах всех лиц, от имени которых им заключён настоящий Договор, и все эти лица предупреждены ТУРОПЕРАТОРОМ об этих обстоятельствах.

### **14. Особые условия.**

14.1. Стороны обязуются разрешать все конфликты, разногласия и правовые споры, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, путём переговоров.

14.2. В случае невозможности разрешения вышеуказанных разногласий, конфликтов и правовых споров путём переговоров, они подлежат рассмотрению в судебном порядке.

14.3. В случае если ЗАКАЗЧИК не является потребителем сформированного ТУРОПЕРАТОРОМ туристского продукта в соответствии с условиями данного Договора, настоящим он подтверждает, что действует от имени, по поручению и в интересах туриста (туристов) и на него возлагается обязанность передать туристу (ам) всю полученную от ТУРОПЕРАТОРА в соответствии с настоящим Договором информацию и ознакомить его (их) с условиями настоящего Договора.

14.4. В соответствии с законодательством РФ билеты и страховые полисы являются самостоятельными договорами между туристом и перевозчиком или страховщиком. В случаях изменения времени начала путешествия и связанные с этим изменения объёма и сроков туристских услуг, ответственность несёт перевозчик.

14.5. Заключая настоящий Договор, ЗАКАЗЧИК выражает согласие на обработку своих персональных данных, а также персональных данных туристов, от имени и в интересах которых он действует (в т.ч. фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес, паспортные данные и т.д.), при этом на ЗАКАЗЧИКА возлагаются обязанности, предусмотренные п. 3 ст. 18 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных". Обработка персональных данных включает сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу на территории Российской Федерации и трансграничную передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных осуществляется ТУРОПЕРАТОРОМ с целью исполнения своих обязательств по настоящему Договору. Данное согласие на обработку персональных данных является бессрочным и может быть отменено посредством предоставления письменного заявления ЗАКАЗЧИКА (туриста) в адрес ТУРОПЕРАТОРА.

### **15. Прочие условия.**

15.1. Настоящий Договор является публичной офертой ТУРОПЕРАТОРА и является предварительным до тех пор, пока ЗАКАЗЧИКОМ не заключен Договор о реализации туристского продукта. После заключения Договора о реализации туристского продукта настоящий Договор прекращает своё действие.

#### **16. Реквизиты сторон.**

**Я-ТО**

**ООО «Я-ТУРОПЕРАТОР»**

Юридический и фактический адрес:

150014, Ярославская обл., г. Ярославль, ул. Победы,

д. 43/61, офис 8

ИНН 7604237630

КПП 760401001

ОКПО 21683670

ОКАТО 78401368000

ОГРН 1137604000643

р/сч: 40702810602000003958 в Ярославском филиале

ОАО «Промсвязьбанк»

г. Ярославль, ул. Республиканская, 16

к/сч: 30101810300000000760

БИК: 047888760

Тел.: (4852) 33-59-00

Факс: (4852) 77-02-10

**Директор**

**ООО «Я-Туроператор»**

\_\_\_\_\_ **Е.О. Кангин**