

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

для заключения договора о реализации туристского продукта и/или туристских услуг

В соответствии с ч.2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации настоящий документ является предложением (публичной офертой), направляемым неограниченному кругу лиц, заключить договор в электронной форме на указанных ниже условиях с любым лицом, выразившим, путем подачи заявки о заключении договора через информационную систему бронирования на сайте www.tour-platform.ru, заинтересованность в приобретении туристского продукта или отдельных туристских услуг, предлагаемых к реализации Обществом с ограниченной ответственностью «Национальная туристическая платформа» (сокращенное наименование - ООО «Турплатформа»).

Факт ознакомления и согласия Заказчика с условиями настоящей публичной оферты подтверждается путем проставления отметки об ознакомлении и согласии с ее условиями на сайте www.tour-platform.ru при бронировании туристского продукта или отдельных туристских услуг.

Данная публичная оферта предназначена для заключения договора на ее основе с совершеннолетними физическими лицами (лицами достигшими 18 лет). Для заключения договора с лицами, не достигшими 18 лет, но в соответствии с действующим законодательством являющимися полностью дееспособными, пожалуйста, свяжитесь с ООО «Турплатформа» для получения информации о документах, необходимых для подтверждения полной дееспособности, и порядке заключения договора с такими лицами. Заключение договора с лицами, не являющимися полностью дееспособными, на основании данной публичной оферты невозможно.

Актением настоящей публичной оферты и датой заключения договора о реализации туристского продукта или отдельных туристских услуг в электронной форме на ее основании является полная или частичная оплата соответственно туристского продукта и отдельных туристских услуг.

УСЛОВИЯ ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ

(ДОГОВОР О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА И/ИЛИ ОТДЕЛЬНЫХ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ)

1. Предмет.

1.1. На основании заявки (далее – Заявка) о заключении договора о реализации туристского продукта и/или туристских услуг в электронной форме (далее – Договор), поданной Заказчиком посредством использования информационной системы бронирования (далее – информационная система бронирования), размещенной на сайте www.tour-platform.ru (далее – Сайт Туроператора), Общество с ограниченной ответственностью «Национальная туристическая платформа» (сокращенное наименование – ООО «Турплатформа»), именуемое по тексту Договора «Туроператор», реализует заинтересованному лицу (далее - Заказчик) как комплекс туристских услуг, так и отдельные туристские услуги, полный перечень и потребительские свойства которых указаны в Заявке (далее – Заявка) и личном кабинете Заказчика на Сайте Туроператора (далее – Продукт), а Заказчик обязуется оплатить Продукт в полном объеме и в установленные Договором сроки.

В случае если в соответствии с Федеральным законом №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности» Продукт подпадает под понятие «туристский продукт» (комплекс услуг по проживанию и перевозке), оказание Заказчику и/или Туристу всех услуг, входящих в такой Продукт, обеспечивает туроператор:

Общество с ограниченной ответственностью «Национальная туристическая платформа» (сокращенное наименование – ООО «Турплатформа»).

Реестровый номер туроператора: РТО 023585

Адрес местонахождения Туроператора: 129366, Москва, ул.Плещиха, 10, этаж 4

Почтовый адрес туроператора: 129366, Москва, ул.Плещиха, 10, этаж 4

Телефон туроператора: +7 499 4443328, Сайт Туроператора: www.tour-platform.ru

ОГРН 1227700127104, ИНН 9704124746

Сумма финансового обеспечения ответственности туроператора: 10 000 000 (десять миллионов) рублей 00 копеек

Организация, предоставившая финансовое обеспечение туроператору:

ООО «Абсолют Страхование»

Вид финансового обеспечения туроператора: договор страхования гражданской ответственности туроператора

№001-084-000092/22 от 30/09/2022, срок действия вышеуказанного договора – с 04/10/2022 по 03/10/2023

Адрес местонахождения лица, предоставившего финансовое обеспечение Туроператору: 115280, Москва, ул. Ленинская Слобода, 26

Телефон лица, предоставившего финансовое обеспечение Туроператору: +7 495 9871838.

1.2. Под определением «Турист(ы)» в данном Договоре понимается лицо(а), указанное(ые) в Заявке и личном кабинете Заказчика на Сайте Туроператора, которому(ым) непосредственно оказываются туристские услуги в рамках Продукта.

1.3. Сведения о Заказчике и (или) Туристе, в объеме, необходимом для исполнения Договора, указаны в Заявке и личном кабинете Заказчика на Сайте Туроператора.

1.4. В случае если Заказчик заказывает Туроператору Продукт для Туриста, а также является законным представителем несовершеннолетнего Туриста, предполагается, что такой Заказчик действует в интересах Туриста на законном основании, а Заказчик гарантирует и заверяет, что у него такие правовые основания имеются.

1.5. Все сообщения и информация, направленные и предоставленные Туроператору и полученные Заказчиком или хотя бы одним из Туристов, указанных в Заявке, считаются направленными, предоставленными и полученными Заказчиком и всеми Туристами.

1.6. Заказчик гарантирует и заверяет, что является полностью дееспособным физическим лицом и вправе заключить Договор.

2. Обязательства сторон.

2.1 Туроператор обязуется:

2.1.1. Путем размещения на Сайте Туроператора доводить до сведения Заказчика информацию о потребительских свойствах Продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке Туриста в месте временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида) и/или гида-переводчика и/или инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах, о правилах пребывания на маршруте, о правилах въезда в место временного пребывания и выезда из места временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия специальных разрешений для въезда в место временного пребывания и (или) выезда из места временного пребывания, об основных документах, необходимых для въезда в место временного пребывания и выезда из места временного пребывания, об опасностях, с которыми Турист (экскурсант) может столкнуться при совершении путешествия, о медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия), об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в месте временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних Туристов (экскурсантов) в случае, если Продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних Туристов (экскурсантов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей, о национальных и религиозных особенностях места временного пребывания, об иных особенностях путешествия.

2.1.2. Не позднее 24 часов до начала путешествия передать Заказчику или Туристу по электронной почте, указанной при регистрации Заказчика в информационной системе бронирования, документы, удостоверяющие право Туриста на получение услуг, входящих в Продукт, в том числе:

а) билет или электронный перевозочный документ (маршрут-квитанция электронного билета (выписка из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках)), подтверждающий право Туриста на перевозку до пункта назначения и обратно в соответствии с Заявкой и оформленный на основании данных Туриста, которые предоставлены Заказчиком в Заявке;

б) документ о бронировании для Туриста и получении места в гостинице или ином средстве размещения в соответствии с Заявкой (ваучер на размещение);

в) документ о бронировании услуг для Туриста по перевозке от вокзала/аэропорта прибытия до места расположения гостиницы или иного места размещения и/или по перевозке от места расположения гостиницы или иного места размещения до вокзала/аэропорта в соответствии с Заявкой (ваучер на трансфер);

Документы, указанные в подпунктах «б» и «в», могут оформляться одним документом (ваучером). Конкретный перечень передаваемых Заказчику или Туристу документов зависит от услуг, включенных в Продукт в соответствии с Заявкой.

2.1.3. Принять необходимые меры по обеспечению безопасности обработки персональных данных Заказчика и (или) Туристов;

2.1.5. направить Заказчику на адрес его электронной почты, указанной при регистрации Заказчика в информационной системе бронирования:

2.1.5.1. расчет стоимости Продукта, существенные условия Договора;

2.1.5.2. информацию о сроках и способах оплаты стоимости Продукта.

2.1.6. отражать сведения о получении Туроператором стоимости Продукта в личном кабинете Заказчика на Сайте Туроператора в режиме реального времени;

2.1.7. хранить в информационной системе бронирования сведения, содержащиеся в Договоре с учетом внесенных в него изменений не менее 3 лет с даты окончания срока его действия.

2.2. Заказчик обязуется:

2.2.1. своевременно и в полном объеме оплатить Продукт, в соответствии с условиями настоящего Договора;

2.2.2. прибыть в аэропорт не позднее, чем за 2 (два) часа, а на вокзал, пристань или иной пункт отправления – не позднее чем за 30 минут, до отправления транспортного средства, а также своевременно пройти все формальности, предусмотренные воздушным законодательством и иным законодательством в области транспорта, при этом руководствуясь информацией, предоставляемой перевозчиком, аэропортовыми службами или службами железнодорожного, морского, речного транспорта, представителями Туроператора.

2.2.3. соблюдать правила и местные обычаи места пребывания, правила проживания в отелях и иные рекомендации и указания, предоставленные Туроператором при заключении настоящего Договора и в дальнейшем, а также полученные от представителей Туроператора на территории места временного пребывания;

2.2.4. обеспечить оформление нотариального согласия родителей или опекунов на перевозку и размещение несовершеннолетнего Туриста, путешествующего без сопровождения хотя бы одного из родителей или опекуна;

2.2.5. не позднее, чем за сутки до начала путешествия уточнить время отправления транспортного средства либо у Туроператора, либо на сайте аэропорта, вокзала либо на соответствующем официальном сайте перевозчика. Заказчик предупрежден о возможных негативных последствиях при неисполнении вышеуказанных требований, которые могут возникнуть у Заказчика и/или Туриста;

2.2.6. регулярно, но не реже, чем каждые 2 (два) дня, проверять электронную почту, указанную им при регистрации в информационной системе бронирования на предмет поступления на нее сообщений от Туроператора.

2.3. Заказчик обязуется довести до Туриста условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре, а также передать ему документы, полученные от Туроператора для совершения Туристом путешествия.

2.4. Заказчик должен предоставить Туроператору свои контактные данные, а также контактные данные Туриста, необходимые для оперативной связи. Заказчик и Турист обязаны держать средства связи, указанные Заказчиком в соответствии с настоящим п.2.4. Договора, включенными и иметь регулярный доступ к ним, проверять поступление информации от Туроператора, при неясности для Заказчика полученной информации незамедлительно связаться с Туроператором для получения разъяснений;

2.5. Заказчик обязан предоставить Туроператору документы и сведения, необходимые для исполнения Договора.

2.6. Турист обязан освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставленные в средстве размещения и не входящие в Продукт.

2.7. Заказчику или Туристу настоятельно рекомендуется незамедлительно информировать Туроператора о некачественном или ненадлежащем оказании услуг, входящих в Продукт, со стороны третьих лиц, привлеченных Туроператором для скорейшего прекращения нарушений прав Туриста.

2.8. В тех случаях, когда фактическое исполнение обязательств Заказчика по Договору осуществляет Турист, любое такое неисполнение или нарушение исполнения обязательств Заказчика рассматривается как нарушение или неисполнение, допущенное самим Заказчиком;

3. Особенности реализации Продукта.

3.1. Особенности предоставления услуг по размещению:

3.1.1. Сроки предоставления услуг по размещению в рамках Продукта исчисляются в днях. Оплата за размещение в отеле, гостинице, санатории или ином объекте размещения начисляется посуточно, начиная с расчетного часа по местному времени первых суток проживания, независимо от времени заселения Туриста. Номер освобождается не позднее расчетного часа последних суток проживания.

3.1.2. Категория отеля, гостиницы, санатория и иного объекта размещения, указанная в Заявке и личном кабинете Заказчика на Сайте Туроператора и в ваучере определяется в соответствии с категорией, присвоенной в соответствии с Положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством РФ.

3.2. Особенности услуг по перевозке: Туроператор осуществляет бронирование, оплату перевозки (в ряде случаев выписку по поручению перевозчика авиабилетов на перевозку, входящую в состав Продукта), передачу перевозочных документов Заказчику или Туристу. Воздушная перевозка Туристов, входящая в Продукт, может осуществляться чартерным перевозчиком, который может без предупреждения: передать пассажира для перевозки другому перевозчику, заменить воздушное судно, аэропорт вылета/прилета, изменить расписание рейса, предпринять иные, необходимые для безопасности выполнения авиaperезовки действия. В соответствии со ст. 105 Воздушного Кодекса РФ, авиабилет является договором воздушной перевозки, заключенным между перевозчиком и Туристом. Все претензии, которые возникают из перевозки, могут быть обращены непосредственно перевозчику.

3.3. В случае отказа от договора перевозки/отказа от исполнения Договора провозная плата, уплаченная за билеты, приобретаемые на авиарейсы или поезда, речные, морские суда и входящие в Продукт, может не подлежать возврату в соответствии с тарифами

перевозчика, а также условиями соглашений между перевозчиком и (или) агентом перевозчика - с одной стороны, и Туроператором – с другой стороны. Комиссионные и сервисные сборы, уплаченные при оформлении проездных документов, не возвращаются.

3.4. В случае если Продукт подпадает под понятие «туристский продукт» (комплекс услуг по проживанию и перевозке), Заказчик вправе получить копию свидетельства о внесении Туроператора в Единый Федеральный Реестр Туроператоров, которое размещено на Сайте Туроператора.

3.5. В соответствии с первым параграфом ч.2 пункта 18 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных Постановлением Правительства РФ №1852 от 18.11.2020г., Заказчик выражает свое согласие получить полный комплект документов, необходимых для совершения путешествия, в порту (вокзале, пристани) отправления транспортного средства, осуществляющего перевозку в рамках Продукта, не позднее, чем за 2 (два) часа до вылета рейса, и не позднее чем за 30 минут до отправления любого иного транспортного средства.

3.6. В случае необходимости, при условии информирования и согласия Заказчика и/или Туриста, Туроператор вправе производить замену забронированных и подтвержденных услуг (в т.ч. отель проживания) с сохранением класса услуг по ранее оплаченной категории или с предоставлением аналогичных услуг более высокого класса без взимания дополнительной платы. Указанные изменения не являются изменением услуг, входящих в состав Продукта.

4. Стоимость Продукта и порядок расчетов.

4.1. Стоимость Продукта определяется на основании цен и тарифов, указанных в Системе бронирования, ценовых приложениях, спецификациях, каталогах на Сайте Туроператора на дату заключения Договора. Стоимость Продукта может быть выражается в рублях.

4.2. Заказчик осуществляет подбор Продукта на Сайте Туроператора в информационной системе бронирования. После окончания подбора Туристского продукта Заказчик бронирует Продукт путем подачи Заявки и осуществляет его оплату с помощью пластиковой карты Заказчика или иными способами, указанными Туроператором в информации, полученной Заказчиком в порядке пункте 2.1.5.2. Договора, в течение 1 (одного) рабочего дня с момента бронирования. В случае если оплата Продукта в установленный выше срок произведена частично, Туроператор вправе расторгнуть в одностороннем порядке Договор и вернуть оплаченные Заказчиком денежные средства. В случае если оплата Продукта не произведена в выше установленный срок даже в части, Туроператор вправе аннулировать бронирование, и Договор считается незаключенным.

Если Заказчик осуществляет оплату или доплату стоимости Продукта позднее установленного выше в настоящем пункте Договора срока, Заказчик, осуществляя такой платеж, подтверждает согласие на изменение стоимости Продукта, если на дату доплаты цены и тарифы на Продукт, указанные в Системе бронирования, ценовых приложениях, спецификациях, каталогах на Сайте Туроператора изменились. Окончательная стоимость Продукта, а также перечень услуг, входящих в него, указаны в Заявке и личном кабинете Заказчика на Сайте Туроператора.

4.3. В случае увеличения стоимости Продукта по объективным причинам, таким как: повышение перевозчиком стоимости перевозки (в том числе, но, не ограничиваясь, увеличение стоимости авиационной перевозки, роста транспортных тарифов), существенное изменение курсов иностранных валют, увеличение цен со стороны лиц, непосредственно оказывающих услуги, входящие в Продукт, Туроператор вправе предложить Заказчику пропорционально увеличить цену Продукта, а Заказчик вправе внести доплату в течение 5 (пяти) дней с момента его оповещения Туроператором, но не позднее, чем за 1 (один) рабочий день до даты начала оказания услуг в рамках Продукта.

4.4. Продукт считается оплаченным с момента поступления всех денежных средств за него на расчетный счет Туроператора, а при оплате путем внесения денежных средств наличными в кассу Туроператора, платежному агенту или банковским переводом, с момента, соответственно, поступления денежных средств в кассу, платежному агенту и приемки денежных средств у Заказчика банком для перевода их Туроператору.

5. Ответственность сторон.

5.1. Стороны настоящего Договора несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ и настоящим Договором, за неисполнение (ненадлежащее исполнение) своих обязательств.

5.2. Туроператор не несет ответственности за убытки, возникшие у Туриста и (или) Заказчика в связи:

5.2.1. с действиями органов государственной власти, в том числе за отказ в выдаче (задержке) разрешений для движения (поездки) по маршруту путешествия, если в уполномоченный государственный орган Туроператором либо непосредственно Заказчиком в установленные сроки были представлены все необходимые документы;

5.2.2. с опозданием Туриста к времени отправления транспорта, указанного в билете;

5.2.3. с задержкой или изменением времени отправления (прибытия) транспорта, а также за замену типа воздушного судна и иные действия (бездействия) перевозчиков. В этих случаях ответственность перед Туристом несет перевозчик в соответствии с правилами перевозки, установленными действующим транспортным законодательством РФ;

5.2.4. с отказом Туриста от добровольного страхования на время оказания услуг в рамках Туристского продукта либо отсутствия у Туриста такого страхования;

5.2.5. с отсутствием у гражданина РФ, в том числе и несовершеннолетнего, документов, необходимых для осуществления путешествия в соответствии с действующим законодательством РФ;

5.2.6. с нарушением Туристом правил проезда и провоза багажа, а также особенностей правил поведения в месте временного пребывания;

5.2.7. с ограничениями для Туриста возможностей получения услуг в связи с принятыми мерами по борьбе с распространением новой коронавирусной инфекции COVID-19, в частности, но не ограничиваясь, необходимостью наличия справок, сертификатов, тестов, кодов и пр.;

5.2.8. с изменением Туристом по собственной инициативе условий оплаченного путешествия (в том числе, места проживания, экскурсий, перевозки, питания и т.д.). При этом стоимость неиспользованных услуг в данном случае не выплачивается, все вновь приобретенные услуги оплачиваются Туристом самостоятельно;

5.2.9. с причинением вреда здоровью и/или имуществу Туриста третьими лицами во время поездки при выполнении услуг, не предусмотренных в Договоре, третьими лицами; с потерей и порчей багажа, паспорта и прочих документов Туриста, иных материальных ценностей, принадлежащих Туристу. Ущерб возмещается лицом, причинившим вред в соответствии с применимым законодательством.

5.2.10. с опозданием Туриста на стыковочный рейс или поезд, речное, морское судно для пересадки по его вине, а также по причине задержки или отмены рейса или поезда, на которых выполняется перевозка Туриста до аэропорта стыковки/железнодорожной станции или порта, пристани пересадки;

5.2.11. с несвоевременным представлением Заказчиком или Туристом информации о произошедших изменениях в своих персональных данных, наличие которых у Туроператора необходимо для оказания услуг в рамках Продукта;

5.2.12. с ошибками, допущенными при заполнении информации в Заявке с предоставлением Заказчиком неполной и/или недостоверной информации, что повлекло в дальнейшем ошибки и неточности при оформлении документов Туроператором.

5.3. Возмещение денежных затрат Туриста и (или) Заказчика за оплаченные услуги, если Турист (i) по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных услуг, не сообщив об этом Туроператору до даты начала оказания услуг в рамках Продукта, или (ii) в случае отсутствия у Туриста документов, необходимых для получения услуг в рамках Продукта, не производится. Самостоятельный выезд Туриста из места размещения или отказ от заселения в него является отказом Туриста от Продукта в части предоставления места размещения.

5.4. В случае самостоятельного оформления Туристом документов, позволяющих осуществить доступ в места, где он ограничен в соответствии с законодательством РФ (секретность объекта, пограничная зона и пр.), правильность их оформления, а также действительность в момент совершения путешествия Туроператором не проверяются. Все расходы и убытки, которые могут возникнуть в связи с самостоятельным оформлением Туристом таких разрешений, несет сам Турист.

5.6. Туроператор не отвечает перед Заказчиком или Туристом по обязательствам и за действия, совершенные Заказчиком и/или Туристом в нарушение законов Российской Федерации. В случае наступления негативных финансовых последствий для Туроператора вследствие нарушения Заказчиком или Туристом законодательства РФ, Заказчик обязуется возместить Туроператору понесенные убытки.

5.7. В случае невозможности Туриста явиться в отель, гостиницу, санаторий или иной объект размещения в день заезда Заказчик или Турист обязан предварительно письменно уведомить об этом Туроператора для сохранения за Туристом забронированных номеров в объекте размещения. В противном случае в предоставлении размещения в забронированном отеле, гостинице, санатории или ином объекте размещения может быть отказано.

5.8. Для скорейшего устранения недостатков качества услуг претензии к качеству Продукта во время путешествия Туристу и (или) Заказчику рекомендуется предъявлять претензии в письменном виде представителю принимающей организации или гостиницы (принимающая организация или гостиница указаны в ваучере на размещение) или руководителю группы (если Туристы едут организованной группой, и Туроператором предоставлен руководитель группы).

По окончании путешествия претензии, возникшие у Туриста и (или) Заказчика в связи с исполнением обязательств Т предъявляются Туристом и (или) Заказчиком Туроператору с приложением копий документов, подтверждающих требования Туриста и (или) Заказчика. Претензии предъявляются Туристом и (или) Заказчиком Туроператору в течение 20 дней с момента окончания оказания услуг в рамках Продукта по Договору. Туроператор рассматривает их в установленный законом срок. О результатах рассмотрения Туроператором уведомляет заявителя способом, который тот указал в своей претензии. Если заявителем не указан способ связи, Туроператор направляет сообщение о результатах рассмотрения по почте или на электронный адрес, с которого поступила претензия.

5.9. В случае если в соответствии с Федеральным законом №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности» Продукт подпадает под понятие «туристский продукт» (комплекс услуг по проживанию и перевозке) Заказчик и (или) Туристы вправе предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора, требование о выплате возмещения по договору страхования ущерба по причине неисполнения Туроператором своих обязательств по Договору в связи с прекращением туроператорской деятельности. Надлежащее исполнение Туроператором обязательства по реализации Продукта, обеспечивается договором страхования его ответственности. Реквизиты договора страхования его ответственности указаны в п. 1.1. настоящего Договора. Основанием для выплаты соответствующих денежных средств является факт причинения Туристу и (или) Заказчику реального ущерба по причине неисполнения Туроператором своих обязательств по Договору в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения Туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

6. Страхование.

6.1. В пользу Туриста и по его просьбе может быть заключен договор добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной или неотложной формах, оказанной Туристу на территории места временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию Туриста в месте временного пребывания и из места временного пребывания к месту лечения.

6.2. Заказчик вправе обратиться к Туроператору для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки, в том числе по причинам, не зависящим от Заказчика (болезнь, отказ в выдаче разрешения и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Туроператора.

7. Условия расторжения Договора.

7.1. Турист и (или) Заказчик вправе в любое время отказаться от исполнения настоящего Договора. Отказ осуществляется путем направления Туроператору заявления в письменной форме. Заявление подается нарочным, почтовым отправлением или любым иным способом, позволяющим идентифицировать отправителя. Отказ считается осуществленным в момент поступления вышеуказанного заявления Туроператору.

7.2. В случае отказа Туриста и (или) Заказчика от Продукта Туроператор обязан вернуть денежные средства, оплаченные за Продукт, однако вправе потребовать от Туриста и (или) Заказчика оплаты своих фактически понесенных расходов в связи с организацией, оплатой и оказанием услуг в рамках Продукта, в том числе, но не ограничиваясь расходами, связанными с отказом от перевозки (штрафы перевозчиков, невозвратные тарифы перевозчиков) и размещения (выплаты объектам размещения в связи с незаездом, отказом от квот мест или их части в объектах размещения, аннуляцией проживания, позднее сроков, предусмотренных договорами Туроператора с объектами размещения, их агентами или иными лицами, оказывающими услуги проживания). При этом Туроператор вправе удержать сумму фактически понесенных им расходов из сумм, уже поступивших ему от Заказчика за Продукт. Если оплата произведена банковской картой, возврат денежных средств осуществляется в соответствии с правилами платежной системы, картой которой оплачен Продукт.

7.3. Туроператор вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору лишь при условии полного возмещения Заказчику убытков.

7.4. В случае невнесения платы за Продукт, не предоставления документов, необходимых для получения разрешений, неявки Туриста в государственные органы, выдающие разрешения, если явка является обязательно, считается, что Заказчик отказался от исполнения Договора в одностороннем порядке. В таком случае наступают последствия, предусмотренные п.7.2. Договора.

7.5. После расторжения Договора все права и обязанности по нему считаются прекращенными, кроме обязательства Сторон осуществить взаимные расчеты, выплатить суммы фактически понесенных расходов и убытков.

8. Порядок изменения Договора.

8.1. При необходимости внесения изменений в Договор в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходил Туроператор при его заключении, он в течение 2 рабочих дней со дня выявления факта существенных изменений обстоятельств, но не

позднее 24 часов до начала путешествия, информирует Заказчика о необходимости внесения изменений в Договор путем направления сообщения на адрес электронной почты, предоставленный Заказчиком. Заказчик обязан рассмотреть предложение Туроператора и сообщить о своем согласии с внесением изменений в Договор или об отказе от их внесения в течение 2-х дней с даты направления сообщения Туроператором Заказчику. Отсутствие ответа означает согласие Заказчика с изменениями.

8.2. При согласии Заказчика на внесение изменений в Договор в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых Туроператор исходил при его заключении, полученном путем взаимодействия с Туроператором посредством информационной системы бронирования или при личном приеме у Туроператора, Туроператор вносит изменения в Договор и в информационную систему бронирования.

8.3. Туроператор уведомляет Заказчика о внесении изменений в Договор с указанием измененных сведений электронным сообщением на адрес электронной почты, предоставленный Заказчиком.

8.4. При необходимости внесения изменений в Договор в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходил Заказчик при его заключении, Заказчик путем взаимодействия с Туроператором посредством информационной системы или при личном приеме у Туроператора в течение 2 рабочих дней, но не позднее 24 часов до начала путешествия, направляет Туроператору заявление об изменении Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых Заказчик исходил при его заключении, путем взаимодействия с Туроператором посредством информационной системы или при личном приеме у Туроператора.

8.5. При получении Туроператором от Заказчика такого заявления Туроператор проверяет содержащиеся в нем сведения и в случае согласия вносит изменения в Договор, а также в информационную систему бронирования.

8.6. Туроператор уведомляет Заказчика о внесении изменений в Договор с указанием измененных сведений электронным сообщением на адрес электронной почты, предоставленный Заказчиком.

8.7. В случае отказа со стороны Туроператора во внесении изменений в Договор он направляет Заказчику электронное сообщение на адрес электронной почты, предоставленный Заказчиком, о невозможности внесения изменений в Договор в соответствии с заявлением об изменении Договора.

8.8. Сведения о внесении или невозможности внесения изменений в Договор Туроператор размещает в личном кабинете Заказчика на Сайте Туроператора.

9. Обстоятельства непреодолимой силы.

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за ненадлежащее исполнение или неисполнение обязательств по Договору в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор). К таковым Стороны относят следующие обстоятельства: пожар, наводнение, землетрясение, снежные заносы и иные стихийные бедствия, массовые заболевания, военные действия любого характера, террористические акты, забастовки, решения государственных органов, изменение законодательства РФ или страны пребывания Туристов или транзита, а также ограничения или отмена транспортного сообщения, трафика на дорогах и прочие обстоятельства, на которые Стороны не могут повлиять и предотвратить разумными мерами. Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами. Указанные обстоятельства должны носить чрезвычайный и непредотвратимый характер и возникнуть после заключения Договора. При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если данные обстоятельства будут продолжаться более 14 (четырнадцати) календарных дней, каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору, и в этом случае ни одна из Сторон не будет иметь права на возмещение другой Стороной возможных убытков по основаниям непреодолимой силы.

10. Использование и передача персональных данных Заказчика и (или) Туриста.

10.1. Заказчик разрешает Туроператору обрабатывать персональные данные и персональные данные Туриста и (или) Заказчика, а именно фамилия, имя, отчество, дата рождения, пол, почтовый адрес, контактные телефоны, адрес электронной почты, включая 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, для проведения опросов и исследований, направленных на улучшение качества услуг, для проведения маркетинговых программ, статистических исследований. Заказчик настоящим выражает согласие и разрешает Туроператору обрабатывать свои персональные данные для информирования Заказчика и (или) Туриста о проводимых Туроператором акциях и предоставляемых скидках, а также для направления Заказчику и (или) Туристу поздравлений с праздниками путем осуществления прямых контактов с Заказчиком и (или) Туристом с помощью различных средств связи, включая, но, не ограничиваясь: почтовая рассылка, электронная почта, телефон (включая мобильный), факсимильная связь, сеть Интернет.

10.2. Заказчик соглашается с тем, что если это необходимо для реализации целей, указанных выше, его персональные данные, полученные Туроператором, могут быть переданы третьим лицам, которым Туроператор может поручить обработку персональных данных Заказчика и (или) Туриста на основании договора, заключенного с такими лицами, при условии соблюдения требований законодательства РФ об обеспечении такими третьими лицами конфиденциальности персональных данных и безопасности персональных данных при их обработке.

10.3. Согласие, данное Заказчиком и (или) Туристом на обработку его персональных данных, может быть отозвано посредством направления Туроператором письменных заявлений. Согласие Заказчика и (или) Туриста на обработку его персональных данных считается отозванным по истечении 10 (Десяти) рабочих дней с даты получения заявления Туроператором, если более поздний срок не указан в заявлении.

10.4. Согласие, выдаваемое Заказчиком и (или) Туристом, в соответствии с настоящим параграфом 10 выдается на срок 10 (десять) лет.

10.5. Заказчик настоящим заверяет Туроператора, что он должным образом уполномочен Туристами на предоставление от их имени в их интересах согласий на обработку персональных данных Туристов в порядке, предусмотренном в настоящем разделе 10 Договора.

11. Прочие условия.

11.1. Настоящий Договор заключен путем принятия Заказчиком Публичной оферты размещенной на Сайте Туроператора. Договор считается заключенным в момент внесения полной или частичной оплаты за Продукт со стороны Заказчика. Условия Публичной оферты полностью понятны Заказчику и принимаются им.

11.2. Все уведомления, письма и иная корреспонденция, документы направляются Туроператору одним из перечисленных способов по адресам, указанным в разделе 1 Договора: лично, почтовым отправлением с уведомлением о вручении, курьерской службой с вручением под расписку, а также по факсу и/или электронной почте. Все уведомления, письма и иная корреспонденция, документы направляются Заказчику и (или) Туристам одним из перечисленных способов по электронной почте, указанной в Заявке и личном кабинете на Сайте Туроператора. Указанные в настоящем пункте документы считаются полученными Сторонами с момента получения подтверждения о доставке/получении, а документы, направленные по электронной почте Сторон, считаются полученными с момента отправки на указанную в настоящем пункте электронную почту. При этом Стороны несут риск наступления неблагоприятных последствий в случае недоступности электронной почты по любым основаниям или нерегулярной проверкой электронной почты, техническими сбоями в сети, технической неисправности электронной почты, отсутствия по месту нахождения.

11.3. Настоящий Договор действует до окончания оказания услуг в рамках Продукта, приобретенного по Заявке, а в части расчетов – до полного их осуществления.

Генеральный директор
ООО «Турплатформа»

С.Н. Толчин