

ДОГОВОР ОФЕРТА о реализации туристского продукта

г. Санкт-Петербург

1 марта 2026 г.

Общество с ограниченной ответственностью «Велви Тур» РТН 0000925 в лице генерального директора Неверовой Валерии Иллиниевны (далее – Турагент, Поверенный), действующего на основании Устава, от имени/от своего имени и по поручению Туроператора, с одной стороны, и ФИО ПРОПИСНЫМИ БУКВАМИ (далее – Заказчик, Доверитель), действующий/ая от своего имени и по поручению лиц, перечисленных в Приложении №1 (Заявка), чьи интересы по приобретению услуг Заказчик представляет на законных основаниях, с другой стороны, а вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

Настоящий документ является публичной офертой ООО «Велви Тур» в соответствии со ст. 437 ГК РФ. Договор заключается путем акцепта Заказчиком условий настоящей оферты через подписание Заявления о присоединении (Приложение №2). С момента акцепта Заказчик считается ознакомленным и согласным со всеми условиями Договора, размещенного на сайте www.velvitour.ru и в уголке потребителя в офисе Исполнителя.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ДОГОВОРЕ

Туристский продукт (Тур) — комплекс услуг, сформированный Туроператором, право которого на осуществление туроператорской деятельности подтверждено действующей записью в едином федеральном реестре туроператоров.

Для целей настоящего Договора под Туристским продуктом понимается:

В сфере выездного туризма: комплекс услуг по перевозке Туриста из Российской Федерации в страну (страны) временного пребывания и обратно в Российскую Федерацию, а также услуги по размещению в стране (странах) временного пребывания. **В сфере внутреннего и въездного туризма:** комплекс, включающий услугу по размещению в средстве размещения на территории Российской Федерации и хотя бы одну дополнительную услугу из следующего перечня:

- перевозка Туриста любым видом транспорта;
- услуги экскурсовода (гида);
- услуги гида-переводчика;
- услуги инструктора-проводника.

Иные услуги: в состав формируемого Туроператором Тура могут включаться и иные услуги в зависимости от целей путешествия.

Туристская услуга - в настоящем Договоре подразумевается отдельно реализуемая услуга, а именно услуга по перевозке или размещению или любая иная.

Заказчик - турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт/туристскую услугу от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста.

Турист – физическое лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях, без занятия оплачиваемой деятельностью.

Заявка - это заказ, в котором определен конкретный перечень услуг, а Турагентом определен срок предоставления, стоимость, размер скидки и срок оплаты этих услуг Заказчиком. Требуется подтверждение Туроператора.

Туроператор – организация, осуществляющая деятельность по формированию, продвижению и реализации Туристского продукта, выбранная Заказчиком для реализации Туристского продукта по данному Договору.

Турагент – организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющий деятельность по продвижению и реализации Туристского продукта, сформированного Туроператором.

Электронная путевка - документ, сформированный в электронной форме в единой информационной системе электронных путевок (ЕИС) на основе сведений, содержащихся в договоре о реализации туристского продукта и представленных туроператором в порядке, установленном Федеральным законом Ф3-132 «Об основах туристской деятельности в РФ» и Постановлением Правительства РФ №417 от 18.03.2023 года.

Единый федеральный реестр туроператоров России — реестр туроператоров является федеральной информационной системой, содержащей зафиксированные на материальном носителе сведения в соответствии с законодательством Российской Федерации об информации, информационных технологиях и о защите информации (ст. 4.2. Федерального закона от 24.11.1996 N132-ФЗ (ред. от 23.07.2025) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2025)).

Актуальную версию Единого федерального реестра туроператоров см. на сайте министерства экономического развития Российской Федерации по адресу:

https://economy.gov.ru/material/directions/turizm/reestry_turizm/edinyy_federalnyy_reestr_turoperatorov/

Сводный реестр туроператоров и турагентов на сайте по адресу: https://ev.economy.gov.ru/lk_exp/registry/

Единая информационная система электронных путевок – государственная информационная система, функционирующая на основе программных, технических средств и информационных технологий и обеспечивающая сбор, обработку, хранение, предоставление, размещение и использование сведений, содержащихся в договорах о реализации туристского продукта, и иных сведений, подлежащих представлению туроператором в единую информационную систему

электронных путевок, в порядке, установленном Федеральным законом ФЗ-132 «Об основах туристской деятельности в РФ» и Постановлением Правительства РФ №417 от 18.03.2023 года.

Категория отеля - под категорией отеля стороны понимают категорию, которой соответствует отель по официально существующей в стране пребывания классификации, или, в случае отсутствия таковой, по его соответствию общепринятой звездной классификации, степень соответствия которой определяется Туроператором самостоятельно по каталогам или проспектам отеля. В этом случае классификация отеля является условной и носит ориентировочный характер. Индивидуальная оценка класса отеля Турагентом не является основанием для предъявления претензий.

Типы размещения, выбранные клиентом для проживания: **Single (SGL)** – тип размещения, при котором в номере в отеле проживает один человек; **Dbi** – тип размещения, при котором в номере в отеле проживает два человека; **Twin** – тип размещения, при котором в номере в отеле проживает два человека на отдельных кроватях; **Extra bed (EXB)** – дополнительная кровать (**обычно раскладушка с матрасом**, софа) устанавливаемая в той же комнате дополнительно для проживания третьего (четвертого) человека; **Triple** – тип размещения, при котором в номере проживает три человека. **Suite** – обычно номер в отеле с выделенной зоной для отдыха; **Apt** – апартаменты с одной или несколькими комнатами; **Chalet** – отдельный дом с двумя и более комнатами; **Bglw** – бунгало; **Villa** – вилла;

Check out - время выписки из отеля (обычно в 12:00). **Check in** - время заселения в отель (обычно в 14:00).

Цена туристского продукта устанавливается Туроператором исходя из количества ночей проживания с 14:00 дня заселения в отель до 12:00 дня выписки из отеля. Данное время пребывания оплачивается Заказчиком полностью вне зависимости от времени фактического нахождения в отеле.

Reception - стойка регистрации. **Mini bar** - мини бар в комнате. **Pool bar** - бар при бассейне.

Тип питания, выбранный клиентом: **EP, RO, BO** – без питания, **BB** - только завтрак, **HB** - завтрак и ужин или завтрак и обед в зависимости от концепции питания отеля, **FB** - завтрак, обед, ужин. Во время обеда и ужина все напитки, заказываемые клиентом, оплачиваются им на месте дополнительно. **All inclusive** - всё включено - полный пансион + напитки и другие услуги отеля (перечень напитков, услуг и времени их предоставления регулируется на усмотрение конкретного отеля). Тип завтрака, обеда и ужина, время предоставления их определяются отелем и субъективной оценке не подлежат. Обозначение типа питания может меняться в зависимости от страны и региона, а также концепции отеля.

Трансфер (TRF) — услуга по перевозке туриста от места его прибытия в страну до места его размещения.

Туристская документация (комплект документов) - туристский ваучер, авиабилет, страховой полис, памяткой (конкретный перечень зависит от оплаченных в соответствии с условиями настоящего договора услуг).

Туристский ваучер – документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающих факт их оказания.

Бронь – закрепление за определенным туристом (пассажиром) мест в гостиницах или на транспортных средствах, на определенную дату.

1. Предмет договора

1.1. В соответствии с Договором Турагент по поручению Заказчика за вознаграждение обязуется забронировать у Туроператора, оплатить и передать Заказчику документы (ваучер, маршрутные квитанции билетов, медицинскую страховку), необходимые для получения Заказчиком комплекса туристских услуг, входящих в туристский продукт (далее – «Туристский продукт», «Турпродукт», «Услуги»), сформированные Туроператором, а Заказчик обязуется оплатить Туристский продукт.

1.2. Полный перечень и потребительские свойства Туристского продукта, сведения о Заказчике и Туристе в объеме, необходимом для исполнения Договора, указаны в Заявке на бронирование (Приложение №1 к настоящему Договору).

1.3. Информация о Туроператоре указана в Приложении №1 к настоящему Договору.

1.4. Все отдельные туристские услуги и услуги, входящие в состав тура, требуют предварительного бронирования и подтверждения со стороны Туроператора. Услуги считаются подтвержденными с момента получения соответствующего подтверждения Турагентом от Туроператора посредством электронной почты либо иного способа связи, установленного для получения подтверждения. Турагент уведомляет Заказчика о подтверждении либо не подтверждении услуг по телефону устно, посредством отправки смс, по электронной почте либо лично. Обязанность получить информацию о подтверждении либо не подтверждении услуг возложена на Заказчика, поскольку Турагент не может нести ответственность за невозможность уведомить Заказчика о подтверждении турпродукта в том случае, если в требуемое время Заказчик будет недоступен для связи или передачи информации. Максимальный срок подтверждения – 5 рабочих дней.

2. Общая цена и порядок оплаты

2.1. Стоимость Туристского продукта по настоящему Договору соответствует сумме, указанной в Заявке (Приложение №1). Стоимость туристского продукта включает сумму вознаграждения Турагента, которое оплачивается Заказчиком в соответствии с п. 2.4. Договора. По согласованию Сторон сумма вознаграждения Турагента не выделяется отдельно.

2.2. Цена (стоимость) договора указывается в рублях в Приложении №1 к Договору. Заказчик уведомлен, что стоимость Туристского продукта формируется Туроператором в долларах или евро в зависимости от направления поездки. Стоимость туристского продукта в валюте указывается справочно в Приложении №1 вместе со стоимостью турпродукта в рублях на день заключения Договора. Оплата производится в рублях по внутреннему курсу туроператора на день оплаты. Внутренний курс оплаты туроператора размещается на официальном сайте Туроператора. Моментом оплаты считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Турагента либо дата расчета наличными денежными средствами через

касу Турагента. В случае, если стоимость Договора оплачена не полностью и до момента полной оплаты (сроки оплат указываются в Приложении №1 к данному Договору) произошло увеличение стоимости туристского продукта в рублях из-за изменения внутреннего курса валют Туроператора, Заказчик обязуется оплатить возникшую разницу. Стоимость полностью оплаченного турпродукта не может быть изменена в одностороннем порядке. Окончательная стоимость туристского продукта в рублях определяется на основании фактически оплаченной Заказчиком суммы по Договору.

2.3. В случае нарушения Заказчиком условий по полной оплате Договора (в том числе нарушения срока полной или частичной оплаты, указанной в Приложении №1 к данному Договору) Турагент вправе аннулировать бронирование и расторгнуть договор, вернув Заказчику оплаченную сумму за вычетом фактически понесенных расходов, уведомив Заказчика об аннуляции бронирования в разумные сроки.

2.4. Вознаграждение Турагента по настоящему договору оплачивается Заказчиком и состоит из разницы между стоимостью оплаченного Заказчиком турпродукта и суммой денежных средств, перечисленных Турагентом Туроператору либо третьему лицу (агенту, центру бронирования), привлеченному Туроператором для бронирования и получения оплаты за турпродукт. Заказчик может выплатить Турагенту дополнительное вознаграждение.

2.5. Оплата по Договору может быть произведена третьим лицом по поручению Заказчика. Оплата по договору может быть произведена непосредственно Туроператору либо иному третьему лицу (агенту, центру бронирования), привлеченному Туроператором для бронирования и получения оплаты за турпродукт.

3. Взаимодействие Сторон

3.1. Турагент обязан:

3.1.1 предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах Туристского продукта, а также информацию, предусмотренную Приложением «Заявка на бронирование» (Приложение №1 к настоящему Договору), ознакомить с условиями отказа или внесения изменений в подтвержденное бронирование.

3.1.2 не позднее 24 часов до начала путешествия передать Заказчику документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в Туристский продукт (ваучер, маршрутную квитанцию билета, страховой полис), а также иные документы, необходимые для совершения путешествия, в случае если данные документы были сформированы и выданы Туроператором. Допускается передача документов посредством отправки их на электронную почту Заказчика, указанную в реквизитах Договора.

3.1.3 при оформлении билета в электронном виде выдать Заказчику выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках;

3.1.4 выдать Заказчику, приобретающему Услугу по перевозке, оказываемую Туроператором отдельно либо в составе Туристского продукта, электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право Туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре о реализации туристского продукта маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. Если договор о реализации туристского продукта заключен ранее чем за 24 часа до начала путешествия, такой документ (билет) должен быть выдан Заказчику не позднее чем за 24 часа до начала путешествия;

3.1.5 выдать Заказчику, приобретающему Туристскую услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе Туристского продукта, документа о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера) на условиях, согласованных в Договоре;

3.1.6 принимать необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных в процессе оказания услуг персональных данных Заказчика, в том числе при их обработке и использовании;

3.1.7 обеспечить оформление страхового медицинского полиса в случае, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, а также оказать содействие по требованию Заказчика в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья).

3.1.8 предоставить по запросу Заказчика для ознакомления информацию о дате, номере (при наличии), сроке действия и условиях договора, заключенного между Туроператором и Турагентом (либо Туроператором и третьим лицом, на которое Туроператором возложена обязанность по заключению договоров с Турагентами), которым предусмотрено поручение Туроператора на заключение договоров о реализации сформированного им Туристского продукта. Копия договора между Туроператором и турагентом (либо Туроператором и третьим лицом, на которое Туроператором возложена обязанность по заключению договоров с Турагентами) предоставляется по письменному запросу Заказчика.

3.1.9 направить Туроператору уведомление о заключении договора реализации турпродукта с Заказчиком для размещения Туроператором сведений в Единой информационной системе электронных путевок в соответствии с порядком, установленным Правительством РФ на момент заключения Договора. Предоставить по запросу Заказчика данные о внесении сведений о заключенном с ним договоре в Единую информационную систему электронных путевок.

3.1.10 передать денежные средства, полученные от Заказчика, Туроператору в порядке, предусмотренном договором между Туроператором и Турагентом, либо третьему лицу (агенту туроператора, центру бронирования) в порядке, предусмотренном договором между третьим лицом, уполномоченным на бронирование туров Туроператора, и Турагентом.

3.2. Турагент вправе:

3.2.1. в случае нарушения Заказчиком условий оплаты по Договору аннулировать бронирование с применением последствий

расторжения договора, а именно удержанием фактически понесенных расходов, а также иных последствий, определенных действующим законодательством Российской Федерации, уведомив Заказчика об аннуляции бронирования в разумные сроки.

3.2.2. производить бронирование и оплату услуг по данному Договору через третьих лиц (агента туроператора, центр бронирования), с которыми у Туроператора заключен агентский договор, без предварительного согласования с Заказчиком.

3.3. Заказчик обязан:

3.3.1. оплатить Туристский продукт в соответствии с условиями Договора;

3.3.2. довести до Туристов все условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре и приложениях к нему, в том числе сведения о Туроператоре, а также передать Туристам документы, полученные от Турагента для совершения путешествия;

3.3.3. предоставить Турагенту необходимые для оформления визы (если для въезда в страну требуется виза), документы (общегражданский заграничный паспорт, фотографии, анкетные данные и др.) в сроки, определяемые Турагентом по согласованию с Заказчиком в каждом конкретном случае.

3.3.4. своевременно предоставить Турагенту надлежащим образом оформленный действительный общегражданский заграничный паспорт (для путешествия по Российской Федерации, предоставляют паспорта гражданина Российской Федерации, свидетельство о рождении). В случае наличия у какого-либо из Туристов гражданства другой страны, проинформировать об этом Турагента до заключения Договора.

3.3.5. предоставить Турагенту документы и сведения, необходимые для исполнения настоящего Договора.

3.3.6. **уточнить** любым доступным способом за 12 (двенадцать) часов до начала оказания туруслуг у Турагента информацию о времени и месте начала тура/оказании услуги;

3.3.7. **уточнить** перед заключением Договора в Федеральной службе судебных приставов, Пограничной службе РФ, а также в других компетентных органах наличие ограничения у туристов на выезд из РФ, нести самостоятельную ответственность за наличие либо отсутствие такого ограничения.

3.3.8. указать в договоре действующие контактные телефоны, а также указать другие доступные способы связи для всех туристов, указанных в договоре, а также обеспечить их доступность и работоспособность с момента заключения договора и до момента завершения туристической поездки. В случае, если Турагент либо Туроператор лишены возможности в любой момент времени связаться с Заказчиком или Туристами по указанным телефонам, либо с помощью иных способов связи, ответственность за все возникшие неблагоприятные последствия и возможные убытки несет Заказчик, а также сами Туристы.

3.4. Заказчик обязан (в случае, если Заказчик является Туристом):

3.4.1. соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;

3.4.2. соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания, а также в странах транзитного проезда, в том числе соблюдать требования санитарно-эпидемиологического, медицинского и иного ограничительного характера, контролировать и проверять свое самочувствие, при малейших признаках заболевания – принять меры для надлежащего лечения;

3.4.3. соблюдать во время путешествия правила личной безопасности;

3.4.4. иметь личные документы, оформленные в соответствии с законами посещаемой страны и Российской Федерации.

3.5. Заказчик вправе:

3.5.1. получить по письменному запросу копию документа, подтверждающего внесение сведений о Туроператоре, который непосредственно обеспечивает оказание услуг по реализации Туристского продукта, в единый федеральный реестр туроператоров;

3.5.2. получить документы, необходимые Туристу для совершения путешествия в соответствии с Договором;

3.5.3. обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи за счет средств резервного фонда при наступлении законных оснований для такого обращения;

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

3.5.5. предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора (указана в Приложение №1), требование о выплате страхового возмещения по договору страхования либо уплате денежной суммы по банковской гарантии при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности;

3.5.6. предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера, при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности;

3.5.7. предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба

за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера.

3.6 Заказчик имеет право на (в случае, если Заказчик является Туристом):

3.6.1 получение необходимой и достоверной информации о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды;

3.6.2 свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;

3.6.3 обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;

3.6.4 обеспечение в соответствии с настоящим Федеральным законом экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма;

3.6.5 возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта Туроператором в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

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

3.6.7 беспрепятственный доступ к средствам связи;

3.6.8 получение информации о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

3.7. Туроператор обязан:

3.7.1 оказать все услуги, входящие в Туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед Заказчиком; под третьими лицами, в том числе, понимаются любые партнеры Туроператора: авиакомпании, отели и объекты размещения, страховые компании, транспортные компании, а также агенты, субагенты (центры бронирования), с которыми у Туроператора имеются договорные отношения.

3.7.2 нести полную и всестороннюю ответственность за надлежащее либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору реализации турпродукта, включая ответственность за действия третьих лиц, привлеченных Туроператором для исполнения обязательств по договору реализации турпродукта.

3.7.3. передать в Единую информационную систему электронных путевок сведения о заключенном с Заказчиком договоре по окончании каждого календарного месяца.

4. Ответственность Сторон

4.1. Туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги. Туроператор является непосредственным исполнителем, оказывающим услуги, входящие в турпродукт, и несет ответственность перед Заказчиком-потребителем вне зависимости от того, с кем заключен договор реализации турпродукта, что означает право Заказчика напрямую обращаться к Туроператору с заявлениями и претензиями любого характера, минуя лицо, с которым у Заказчика заключен Договор.

4.2. Туроператор и Турагент не несут ответственность:

4.2.1 за действия посольств (консульств) иностранных государств, а также организаций (за исключением организаций, которые привлечены Туроператором для оказания услуг, входящих в Туристский продукт, и за действия которых отвечает Туроператор), в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке) въездных виз Туристу по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство) Турагентом либо непосредственно Туристом в установленные сроки были представлены все необходимые документы. В этом случае Заказчику возвращается стоимость оплаченного Туристского продукта за вычетом документально подтвержденных расходов Турагента и Туроператора, а также части выполненной Турагентом и Туроператором работы (оказанной услуги) до получения извещения об отказе Туристу во въездной визе;

4.2.2. за отказ Туристу в выезде/въезде при прохождении паспортного пограничного или таможенного контроля, либо применение к Туристу органами, осуществляющими пограничный или таможенный контроль на территории РФ или других государств, штрафных санкций по причинам, не связанным с исполнением Турагентом и Туроператором своих обязательств по Договору, в том числе при наличии у Туриста ограничения на выезд за пределы РФ, наложенный судебным приставом-исполнителем в рамках исполнительного производства;

4.2.3. за утрату Заказчиком (Туристом) проездных, страховых и иных документов;

4.2.4. за опоздание Заказчика на регистрацию в аэропорту (порту, вокзале, автостанции);

4.2.5. за недействительность загранпаспорта Заказчика, либо несоответствие загранпаспорта требованиям, предъявляемым для въезда на территорию страны временного пребывания, в том случае, если Заказчик не предоставил турагенту загранпаспорт для проверки на предмет соответствия таким требованиям перед заключением Договора.

4.2.6. за утерю или кражу багажа, иных вещей, денег, ценностей;

4.2.7. за нарушение Заказчиком правил поведения на транспорте, повлекших за собой снятие Заказчика с рейса.

4.2.8. за нарушение либо несоблюдение Заказчиком требований санитарно-эпидемиологического, медицинского или иного ограничительного характера (в т.ч. связанных с распространением коронавирусной инфекции), указов и официальных распоряжений органов власти страны пребывания либо РФ в части соблюдения таких требований. Заказчик несет полную и самостоятельную ответственность за соблюдение таких требований, обязуется своевременно получать информацию о таких требованиях из открытых источников, а также получать и предъявлять по первому требованию уполномоченных лиц любые документы разрешительного характера (медицинские справки, медицинские заключения, сертификаты о вакцинации, результаты ПЦР-тестов и т.д.), в том числе с переводом на английский язык либо национальный язык страны временного пребывания. Заказчик несет полную и самостоятельную ответственность за отсутствие у него таких документов и невозможность их получения либо представления.

4.3. Турагент не несет ответственность:

4.3.1. за любые последствия, связанные с выбором и согласованием между Турагентом и Заказчиком Туроператора, формирующего и реализующего Туристский продукт по Договору, в случае ненадлежащего исполнения обязательств Туроператором, прекращения или приостановки его деятельности, исключения его из реестра туроператоров и т.д.

4.3.2. за несвоевременную выдачу/формирование Туроператором документов, которые сделают невозможным исполнение обязательств турагента в соответствии с п. 3.1.2 Договора.

4.3.3 за неисполнение Туроператором обязательств, которые возложены на Туроператора в соответствии с договором и действующим законодательством РФ. Финансовая ответственность турагента при надлежащем исполнении им обязательств не может превышать сумму полученного им вознаграждения.

4.4. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это неисполнение или ненадлежащее исполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть официально подтверждено компетентными государственными органами. 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 календарных дней, каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору, и в этом случае возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

4.5. Лица до 18 лет, выезжающие за границу без сопровождения родителей или в сопровождении одного из родителей, обязаны иметь при себе необходимые для совершения поездки документы (нотариально заверенное разрешение родителей на выезд ребенка за пределы РФ, а также оригинал свидетельства о рождении). Заказчик несет полную ответственность за наличие данных документов у указанных лиц, а также за правильность их оформления.

5. Срок действия Договора, условия изменения и расторжения Договора

5.1. Договор вступает в силу с даты его заключения и действует до 31.12.2026. Действие Договора распространяется на все заявки и бронирования, сделанные в период действия данного Договора и действует до выполнения обязательств Сторонами.

5.2. Договор может быть изменен или расторгнут в случаях и порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, в том числе по соглашению Сторон, оформленному в письменной форме.

5.3. При расторжении Договора в связи с обстоятельствами непреодолимой силы возврат денежных средств осуществляется в соответствии с фактическими затратами Сторон.

5.4. При добровольном отказе Заказчика/Туриста от туристских услуг/туристского продукта вознаграждение, указанное в п. 2.4. Договора, которое выплачивается Туроператором Турагенту, относится к фактически понесенным расходам Туроператора. Любое дополнительное вознаграждение, которое выплачивается Заказчиком Турагенту, возвращается Заказчику как часть стоимости турпродукта за вычетом фактически понесенных расходов.

5.5. При одностороннем отказе Туроператора от предоставления туристских услуг/туристского продукта (снятие полетной программы, отмена бронирования в отеле и т.д.), вознаграждение, указанное в п. 2.4, относится к убыткам Заказчика, которые в соответствии со ст. 782 ГК РФ, а также п. 49 Постановления Пленума ВС РФ №17 от 28.06.2012, возмещаются за счет Туроператора, в связи с чем Заказчик имеет право обратиться с соответствующим требованием напрямую к Туроператору.

5.6. В соответствии со статьей 32 ФЗ «О защите прав потребителей в РФ» Заказчик вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору (отказаться от путешествия) в любое время до начала поездки, уведомив о своем отказе Туроператора через Турагента в письменной форме и оплатив Турагенту и Туроператору фактически понесенные расходы. Датой аннуляции поездки считается дата получения Туроператором соответствующего письменного заявления Заказчика.

Заказчику возвращается сумма, внесенная за тур, за минусом фактически понесенных расходов Туроператора и Турагента на момент отказа Заказчика от тура (согласно ст. 32 «Закона о защите прав потребителей»). В случае несогласия с суммой фактически понесенных расходов Заказчик имеет право обжаловать данную сумму в установленном законом порядке.

5.7. Турагент настоятельно рекомендует Заказчику во избежание материальных убытков застраховать расходы, которые могут возникнуть вследствие непредвиденной отмены поездки или изменения сроков пребывания в поездке ("страхование от невыезда"). С условиями и правилами такого вида страхования, в том числе, с перечнем событий, которые признаются

страховыми случаями, с основаниями непризнания событий страховыми случаями, Заказчик полностью ознакомлен в момент настоящего Договора, о чем свидетельствует подпись в Договоре. Отсутствие оформленного страхового полиса является личной инициативой Заказчика и не может быть основанием для возложения ответственности на Турагента.

5.8. Если Заказчик желает изменить условия ранее заказанной поездки, в том числе, дату вылета или гостиницу (отель) либо отказаться от любой подтвержденной услуги, входящей в состав турпродукта, то прежний заказ считается аннулированным, а Заказчик должен сделать новый заказ. В этом случае применяются условия раздела 5 настоящего Договора. Неявка Заказчика к месту начала тура (no show) считается односторонним отказом от тура, Заказчику возвращаются денежные средства за вычетом фактически понесенных расходов. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Турагентом, без которого Заказчику не будет предоставлено размещение в отеле при самостоятельном прибытии Заказчика в отель позже согласованного срока.

6. Порядок и сроки предъявления претензии. Порядок разрешения споров

6.1. Претензии в связи с нарушением условий Договора предъявляются Заказчиком Турагенту в письменной форме, в том числе для дальнейшей передачи Туроператору в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации, либо напрямую к Туроператору, указанному в Приложении №1 к Договору.

6.2. Претензии к качеству Туристского продукта предъявляются Туроператору через Турагента либо напрямую Туроператору в письменной форме в течение **20 календарных дней с даты окончания тура (туристкой услуги)** и подлежат рассмотрению в течение 10 календарных дней с даты получения претензий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6.3. В случае неурегулирования разногласий путем переговоров спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Обработка персональных данных

7.1. Заказчик своей волей разрешает Турагенту осуществлять обработку персональных данных Заказчика и всех лиц (Туристов), от имени и в интересах которых Заказчик заключил настоящий Договор, в том числе предоставлять эти персональные данные для обработки Туроператору и иным третьим лицам, на основании и с целью исполнения настоящего Договора, а также для заключения договоров, по которым Заказчик будет являться выгодоприобретателем или поручителем, в том числе для передачи сведений в ЕИС «Электронная путевка».

7.2. Заказчик разрешает Турагенту и всем третьим лицам, которым он предоставил персональные данные, вести обработку персональных данных только с целью формирования туристского продукта, заказанного 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 Заказчика, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных.

7.3. Турагент 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 Заказчиков и безопасности персональных данных Заказчиков при их обработке.

7.4. 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 заключен настоящий Договор, и все эти лица предупреждены Турагентом об этих обстоятельствах. В данном случае подписание согласия на обработку персональных данных от каждого Туриста не требуется.

7.5. Заказчик принимает на себя обязанность возместить Турагенту ущерб, вызванный неисполнением им обязательств п. 7.4. настоящего Договора. Под ущербом в интересах данного пункта Стороны будут понимать штрафы, выплаченные Турагентом, и которые были наложены на него из-за данных обстоятельств решениями официальных российских ведомств.

7.6. После окончания действия Договора Турагент должен незамедлительно прекратить обработку персональных данных Заказчика, и уничтожить соответствующие персональные данные.

8. Особые условия

8.1. Информировуем, что в соответствии с законом РФ "О защите прав потребителей", Туроператор оставляет за собой право в исключительных случаях, во избежание срыва туристической поездки, осуществлять замену отеля на отель той же или более высокой категории, а также вносить изменения в программу тура, не меняя существенных условий и качества предлагаемых услуг. В случае несогласия с такой заменой Заказчик имеет право предъявлять требования напрямую Туроператору.

8.2. Авиакомпания или железная дорога, осуществляющая перевозку, несет перед Заказчиком (пассажиром) ответственность по всем вопросам, связанным с перевозкой клиента и его багажа до места назначения и обратно.

8.3. В соответствии с Гражданским Кодексом РФ и Законом РФ "О защите прав потребителей" при обнаружении на месте неисполнения или ненадлежащего исполнения заказанных услуг, Заказчик должен в течение 48 часов уведомить об этом представителя Туроператора\Турагента для своевременного принятия мер, удовлетворяющих все вовлеченные стороны. Если Заказчика не удовлетворяют меры, принятые на месте для устранения претензий, он имеет право в течение 20 дней после окончания тура предъявить претензию в офис Турагента. Сумма компенсации неисполненных или ненадлежащее исполнение услуг, входящих в тур, будет определяться в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.4. Все споры по настоящему договору разрешаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.5. Начало совершения путешествия Заказчиком означает, что он ознакомлен и согласен с правилами и условиями предоставления услуг, получил достаточно полное описание оплачиваемого им Туристского продукта, понимает смысл и значение используемых в настоящем договоре, и в частности в «Заявке» (Приложение №1) и туристской документации, терминов и обозначений, а также то, что с Заказчиком проведен индивидуальный инструктаж по мерам личной профилактики инфекционных и паразитарных заболеваний в случае оформления тура в страну с неблагоприятной санитарно-эпидемиологической обстановкой.

8.6. В части взаимоотношения сторон Заказчик выступает полномочным и законным представителем всех лиц, поименованных в Заявке с любым статусом, принимающим на себя все их права и обязанности по настоящему Договору. Подтверждение указанных полномочий является обязанностью Заказчика.

8.7. В случае оплаты услуг по данному Договору банковской картой, Заказчик обязуется не предъявлять в банк, выпустивший банковскую карту, требований об отзыве платежа либо иных требований, связанных с оспариванием платежа, в случае получения от Турагента доказательств передачи денежных средств Туроператору. В случае неисполнения данного условия договора Турагент оставляет за собой право взыскать с Заказчика все возникшие у него расходы, связанные с последующей защитой своих прав и интересов.

9. Заключительные положения

9.1. Договор считается заключенным с момента подписания Заказчиком Заявления о присоединении (Приложение №2; согласно ст. 428 ГК РФ — договор присоединения) в письменной форме, а также путем получения сканированной копией Заявления о присоединении на электронной почту trade@velvitour.ru, указанной в реквизитах к данному договору, а также путем получения копии Заявления о присоединении по мессенжерам и по телефонным номерам, указанным в реквизитах договора.

Договор, заключенный вышеописанными способами, приравнивается к документу, подписанному в простой письменной форме. Оплата по договору любым из предусмотренных законом способов приравнивается к заключению договора в установленном законом порядке.

Аналогичные способы подписания могут быть использованы и для подписания любых дополнительных соглашений и приложений к договору.

9.2. В случае внесения каких-либо изменений или уточнений в условия либо текст Договора Турагентом (в т.ч. в существенные условия договора реализации турпродукта в соответствии со ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности РФ») по причине допущения Турагентом технической ошибки, если ее исправление вызвано исключительно необходимостью соблюсти законные права Заказчика (в т.ч. на право получения достоверной информации) и не ущемляют его права, такое изменение или уточнение может быть внесено Турагентом путем направления соответствующего уведомления на электронный адрес Заказчика либо посредством смс. В данном случае согласие на внесение таких изменений или уточнений не требуется.

9.3. Недействительность, либо изменение какого-либо из положений настоящего Договора не влекут недействительность всего Договора в целом.

9.4. Все приложения, а также изменения (дополнения) к Договору являются его неотъемлемой частью.

9.5. Во всем ином, что не урегулировано Договором, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

9.6. Договор действует в течение календарного года и при отсутствии существенных изменений в условиях Договора пролонгируется автоматически на каждый последующий год, если за 30 дней до окончания срока Договора ни одна из сторон не заявит о его расторжении.

ПОДПИСИ И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН ТУРАГЕНТ (ПОВЕРЕННЫЙ):

ООО «Велви Тур» РТА 0000925
ОГРН 1197847055823
ИНН 7816691972 КПП 781601001
Юридический и Почтовый адрес:
192239, Санкт-Петербург, ул. Димитрова, 4-1-77
Фактический адрес:
192029, Санкт-Петербург, Большой Смоленский пр., 10.
Тел.: +7 (812) 937-92-22 Тел: +7 (812) 509-24-09
р/с: 407 028 108 700 101 405 49
Московский филиал АО КБ «Модульбанк»
БИК 044525092
к/с: 301 018 106 452 500 000 92
e-mail: trade@velvitour.ru
www.velvitour.ru, www.велвитур.рф