

## Договор о реализации туристского продукта (Публичная оферта)

г. Москва

### Общие положения

Данный документ является официальным предложением (Публичной офертой) ООО «ЭКСКУРСАНТ.ком», именуемое в дальнейшем «Туроператор», заключить Договор на указанных ниже условиях, и содержит все существенные условия договора о реализации туристского продукта, размещённого на сайте [www.excursant.ru](http://www.excursant.ru)

В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее — ГК РФ), публичная Оферта — это содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить Договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется на это предложение.

В соответствии со статьями 438–440 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ), безусловным принятием (акцептом) условий настоящего Договора считается **оформление Заявки Заказчиком на сайте Туроператора** по адресу <http://www.excursant.ru/>. Акцептом Оферты заключается Договор. В случае принятия изложенных ниже условий физическое лицо, производящее акцепт этой оферты, становится Заказчиком (акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте). Совершая действия по акцепту настоящего публичного Договора — Оферты Заказчик подтверждает свою правоспособность и дееспособность, достижение Заказчиком возраста 18 лет, а также законное право Заказчика вступать в договорные отношения с Туроператором.

**Если Вы не согласны с каким-либо пунктом настоящей Оферты, Вам необходимо отказаться от использования услуг Туроператора.**

### 1. Предмет Договора

1.1. Туроператор реализует Заказчику за плату туристский продукт и состоящий из услуг, включенных в Заявку.

1.2. В части взаимоотношений Сторон Заказчик выступает представителем всех лиц, поименованных в Заявке, принимающим на себя все их права и обязанности по выполнению условий настоящего договора.

1.3 Комплекс услуг, входящих в состав туристского продукта, реализуемого Туроператором, требует предварительного бронирования путем оформления Заявки в АСУ «Экскурсант».

1.4. Реализация Туроператором туристского продукта, а также дополнительных услуг, оказанных Туроператором Заказчику без соблюдения п.1.3. Договора, не являются предметом настоящего Договора.

1.5. Перечень туристских продуктов, потребительские характеристики туристских продуктов, особенности реализации, включая условия и порядок перевозки, правила страхования и другие услуги размещаются на Интернет-сайте Туроператора по адресу: <http://www.excursant.ru/>. Заказчик обязан проверять и отслеживать информацию на сайте Туроператора.

### 2. Понятия, применяемые в Договоре

2.1. Понятия «турист», «туроператор», «туристский продукт», «заказчик туристского продукта», «реализация туристского продукта» применяются в значении, установленном Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2.2. **Сайт** – интернет сайт, размещенный по адресу <http://www.excursant.ru/>, содержащий автоматическую систему управления (АСУ «Экскурсант»), которая позволяет Заказчику в режиме реального времени (on-line) осуществлять поиск, бронирование и оплату турпродукта, а также получить необходимые документы для совершения путешествия.

2.3. **Личный кабинет** - специализированный раздел сайта [www.excursant.ru](http://www.excursant.ru), в котором Заказчик может использовать следующие функции: разместить реквизиты и контактные данные (ФИО туристов, телефон, e-mail, банковские реквизиты); производить поиск и подбор туристского продукта; формировать Заявку на Сайте посредством АСУ «Экскурсант»; распечатать квитанции и (или) счета на оплату услуг; производить оплату забронированного туристского продукта; распечатать документы, необходимые для осуществления тура.

2.4. **Заявка** – Заказ, осуществленный посредством выбора услуг сформированный в личном кабинете и информационное письмо Заказчика, которые содержат информацию о потребительских свойствах туристского продукта, условиях путешествия, общую стоимость обслуживания и иные существенные условия Договора: номер заказа, фамилии и имена туристов согласно их написанию в паспортах, даты рождения, номер и название маршрута, даты его проведения, название и категорию отеля или иного места размещения туристов, количество бронируемых номеров по типам (одноместный, двухместный и т.д.), вид питания, страхование, стоимость туристского продукта, дополнительные услуги, необходимость визового оформления (если турист – иностранный гражданин, въезжающий в Российскую Федерацию), и иные условия, имеющие отношение к бронируемому Турпродукту, и являющиеся неотъемлемой частью настоящего Договора.

### 3. Порядок бронирования

3.1. Услуги, бронируемые Заказчиком, оформляются в виде Заявки в электронной форме на сайте <http://www.excursant.ru/>.

3.2. Поиск туров и экскурсий, бронирование, оплата, документооборот осуществляются только в режиме реального времени (онлайн) на сайте [www.excursant.ru](http://www.excursant.ru). **Все маршруты Туроператора, размещенные на сайте, имеют фиксированный график проведения (заезды) и гарантированные квоты мест на экскурсиях и в турах. Любой заказ, оформленный на сайте [www.excursant.ru](http://www.excursant.ru), мгновенно подтверждается.**

3.3. Ответственность по настоящему Договору возникает у Заказчика в момент оформления Заявки в электронной форме на сайте <http://www.excursant.ru/>. Заявка Заказчика, размещенная в Личном кабинете, является безотзывной. Любой полный или частичный отказ Заказчика от Заявки, в том числе путем: направления письменной аннуляции, внесения изменений в заказываемый турпродукт; либо неполная оплата за подтвержденный турпродукт, рассматривается как неисполнение и/или ненадлежащее исполнение Заказчиком поручения Туроператора по настоящему Договору, и для Заказчика наступает ответственность установленная Разделом 9 настоящего Договора.

3.4. Регистрация Заказчика и порядок бронирования в Личном кабинете осуществляется в соответствии с правилами, установленными Туроператором и размещенными на Интернет-сайте, указанном в п. 1.5 настоящего Договора.

3.5 Конфиденциальность данных, необходимых для доступа в Личный кабинет (индивидуальные логин и пароль), Заказчик обеспечивает самостоятельно. В случае несанкционированного доступа в Личный кабинет с использованием индивидуального логина и пароля Заказчика, оформления Заявки или иного бронирования туристских услуг, в том числе с электронного адреса Заказчика, обязательства по оплате туристских услуг возлагаются на Заказчика.

Заказчик несет полную ответственность за достоверность предоставляемых в Заявке данных необходимых для бронирования, в случае указания неверных сведений в процессе бронирования претензии от Заказчика не принимаются.

3.6. Заказчик обязан самостоятельно распечатать из Личного Кабинета квитанцию (счет) на оплату забронированного туристского продукта, а также необходимый комплект документов (проездные документы, страховки, туристский ваучер и иные документы).

3.7. Обязанность Туроператора предоставить туристские услуги возникает при условии полной оплаты Заказчиком услуг, согласно Заявке и квитанции (счета) на оплату с учетом прочих положений настоящего Договора.

3.8. Туроператор по поручению Заказчика заключает договор транспортной перевозки между туристами и перевозчиком и (или) агентом перевозчика путем приобретения авиа, ж/д и иных билетов.

3.9. В случае необходимости, по поручению, подтвержденному Заявкой со стороны Заказчика, Туроператор заключает от имени туристов договор страхования, путем оформления страхового

полиса (по виду страхования, согласованного Сторонами). Страховой полис является самостоятельным договором между туристом и страховщиком.

Туроператор рекомендует Заказчику застраховать финансовые риски туристов вследствие отмены поездки (страховка от невыезда), оформить страховку для активного отдыха, в том числе, но не ограничиваясь -экскурсии на квадроциклах, экскурсии с посещением и осмотром пещер, горных массивов, экскурсии на джип-сафари и пр. При отсутствии страховки от невыезда, страховки для активного отдыха, Заказчик и туристы самостоятельно компенсируют свои материальные потери, в случае отказа в выдаче, несвоевременной выдачи туристу визы, отказа туриста от тура по состоянию здоровья, получения травмы во время путешествия, в иных случаях.

#### **4. Права Сторон Договора**

4.1. Заказчик имеет право:

4.1.1. на необходимую и достоверную информацию о правилах пребывания в стране путешествия, об обычаях, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды;

4.1.2. на свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых ограничительных мер;

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

4.1.4. на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения условий Договора о реализации туристского продукта Туроператором или привлеченными им третьими лицами условий настоящего Договора в порядке и в соответствии с действующим законодательством РФ;

4.1.5. обратиться при наступлении обстоятельств, предусмотренных выше к страховщику с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора.

4.2. Туроператор имеет право:

4.2.1. на вознаграждение по настоящему Договору;

4.2.2. на возмещение своих расходов, если невозможность исполнения Договора возникла либо в результате обстоятельств, за которые стороны Договора не отвечают, либо в результате одностороннего отказа Заказчика или туриста от исполнения настоящего Договора;

4.2.3. требовать от туристов сведений, необходимых для реализации туристского продукта;

4.2.4. привлекать третьих лиц для предоставления услуг по настоящему Договору;

4.2.5. в одностороннем внесудебном порядке без предварительного уведомления Заказчика отказаться от исполнения данного Договора в случае нарушения Заказчиком обязательств установленных настоящим Договором. В данном случае для Заказчика наступают последствия, установленные пунктом 9.2. настоящего Договора;

4.2.6. изменять порядок предоставления услуг в программе тура с сохранением общего объема услуг;

4.2.7. запретить Заказчику доступ в Личный кабинет, если Заказчиком допущены нарушения правил оформления туристских продуктов, сроков их оплаты и условий настоящего Договора.

#### **5. Обязанности Сторон Договора**

5.1. Заказчик обязан:

5.1.1. предоставить Туроператору сведения о себе и документы, необходимые для исполнения договора.

5.1.2. оплатить туристский продукт по цене и на условиях, указанных в настоящем Договоре и Заявке;

5.1.3. соблюдать законодательство Российской Федерации (далее – РФ), уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования; проявлять дружелюбие к местному населению, считаться с образом его жизни; быть терпеливым, не грубить, не повышать голоса, не унижать достоинства местного населения; уважать местные обычаи и традиции, не проявлять высокомерие и пренебрежение к местной культуре, а также не допускать оскорбительных высказываний по отношению к руководителям РФ; не появляться в общественных местах или на

улице в нетрезвом виде, равно как употреблять алкогольные напитки в местах, не отведенных для этих целей. Курить только в специально отведенных местах.

5.1.4. сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в РФ;

5.1.5. соблюдать правила въезда, выезда, пребывания в РФ; не провозить (носить) без специального разрешения оружие, картины, изделия из драгоценных металлов и камней, лекарства, содержащие наркотические вещества. Воздержаться от выполнения просьб случайных граждан пронести через пункты досмотра (в аэропорту, на вокзале) чужие вещи, а также не принимать, в том числе и за вознаграждение, для передачи от незнакомых лиц письма, посылки, багаж и другие предметы.

5.1.6. соблюдать во время путешествия правила личной безопасности. Во избежание кражи сдавать ценные вещи и деньги в места, специально отведенные для этих целей администрацией места проживания (незамедлительно сообщать в полицию о преступлениях совершенных в отношении Заказчика, туристов).

5.1.7. до начала поездки самостоятельно распечатать из Личного кабинета документы, необходимые для совершения туристом путешествия. Заказчик обязан осмотреть полученные документы и известить Туроператора без промедления об обнаруженных в документах недостатках.

5.1.8. Неявка (опоздание) к отправлению по любым причинам приравнивается к отказу Заказчика от исполнения Договора. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Туроператором.

5.1.9. довести до сведения Туроператора информацию об обстоятельствах, препятствующих Заказчику использовать туристские услуги, указанные в Заявке: медицинские противопоказания; конфликтные ситуации с государственными органами РФ; ограничение на право въезда из РФ, наложенные органами государственной власти РФ; неисполненные по решению суда обязательства; получение разрешений или согласований от третьих лиц; разрешение на провоз оружия и патронов к нему, картин и изделий из драгоценных металлов; заключение или рецепт врача на лекарства, содержащие наркотические вещества; разрешение на провоз животных и т.д.; своевременно предоставить необходимый и достоверный пакет документов; предоставить общую информацию о персональных данных (гражданство; ФИО; год, месяц, дата и место рождения; адрес места жительства; серия, номер, дата выдачи паспорта, наименование выдавшего органа, код подразделения; семейное, социальное и имущественное положение; образование; профессия; доходы; место работы/учебы; номер телефона; e-mail) а также другую общую информацию, необходимую для формирования туристского продукта Туроператором.

5.1.10. ознакомиться в полном объеме с условиями договора, заключенными со страховой компанией и перевозчиком (Правила перевозки пассажиров и багажа перевозчиком, тариф, условия применения тарифа, условия обслуживания на борту воздушного судна по требованию Заказчика могут быть предоставлены Туроператором в письменной форме или Заказчик может ознакомиться с ними на Интернет сайте перевозчика).

5.1.11. ознакомиться с правилами пожарной безопасности, проживания и поведения в отелях, соблюдать рекомендации и указания руководителя группы или представителя туроператора. Возместить ущерб, причиненный гостинице, ресторану, музею, автотранспортному или другому предприятию. Оплатить обязательные доплаты в отелях (налог на проживание и пр.), иные дополнительные услуги, не входящие в перечень услуг, указанных в Заявке.

5.1.12. соблюдать правила личной гигиены и совершать мероприятия по профилактике инфекционных и паразитных заболеваний (перед поездкой проконсультируйтесь у лечащего врача или в соответствующих службах системы здравоохранения). С целью общей защиты от некоторых заболеваний, Туроператор рекомендует (на основании данных органов здравоохранения РФ и Всемирной Организации Здравоохранения) пройти вакцинацию от дифтерии, тифа, коклюша (дети), кори, столбняка, гепатита А, полиомиелита, гепатита Б. При появлении малейших признаков заболевания (тошнота, рвота, головокружение) немедленно обращайтесь к врачу. После поездки рекомендуется посетить врача и сдать кровь на анализ.

5.1.13. если Заказчик является иностранным гражданином, лицом без гражданства, не гражданином Латвии, Литвы, Эстонии, он обязан самостоятельно обратиться в консульское учреждение страны, гражданином которой является, и/или миграционные службы РФ для получения информации о необходимости наличия визы для въезда в РФ или транзитной визы по территории РФ.

5.1.14. не приобретать во время путешествия дополнительных услуг (экскурсий, билетов, и пр) у третьих лиц, не являющихся представителями Туроператора, так как это является не безопасным для жизни, здоровья и имущества Туриста.

5.1.15. обеспечить сопровождение несовершеннолетних туристов и нести ответственность за их жизнь и здоровье во время поездки.

5.1.16. в случае невозможности совершения путешествия, **аннулировать заказ путем отправки электронного письма на адрес [info@excursant.ru](mailto:info@excursant.ru) с указанием причины аннуляции.**

5.2. Туроператор обязан:

5.2.1. предоставить Заказчику туристский продукт в соответствии с требованиями законодательства РФ и Заявки;

5.2.2. с согласия Заказчика и от его имени заключить договор страхования и перевозки путем приобретения страхового полиса и авиабилета (ж/д) в соответствии с правилами, установленными страховой компанией и перевозчиком. Информация о перевозчике, времени выезда, тарифах, правилах перевозки указывается в билете, являющемся договором между заказчиком/туристом и перевозчиком. Информация о страховой компании, необходимых действиях при наступлении страхового случая, адресах и телефонах представительства страховой компании указывается в страховом полисе, который является договором между Заказчиком/Туристом и страховой компанией. Туроператор с согласия Заказчика является лишь представителем Заказчика при передаче его документов в посольство (консульство) для оформления визы (для иностранных граждан). Заказчик понимает, что Туроператор может лишь передать документы в консульство, которое не является контрагентом Туроператора и в соответствии с международным правом не несет ответственности за свои действия по оформлению и выдаче виз и паспортов, что Туроператор не является и не может являться ответственным лицом за выдачу виз - решение по выдаче виз принимает консульский отдел посольства суверенного государства.

5.2.3. предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию:

- о правилах въезда в РФ (для иностранных граждан) и пребывания в РФ, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда, выезда в РФ; о национальных и религиозных особенностях РФ в том числе, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристического показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды; об основном языке РФ – русский и возможных трудностях, связанных с его незнанием.

- об основном документе, удостоверяющем личность гражданина РФ на территории России – паспорт гражданина РФ, свидетельство о рождении – для несовершеннолетнего (до 14 лет), данные документы должны быть без повреждений, пятен и посторонних записей.

- о праве иностранного консульского учреждения отказать в предоставлении въездной визы без объяснения причины, увеличении срока рассмотрения заявления для получения визы, истребования дополнительных документов или потребовать личного присутствия в консульском учреждении.

- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия). Государственным органам предоставлено право при осуществлении пограничного контроля проводить опрос лиц, следующих через границу, и мотивированно запрашивать у них дополнительные документы (в отношении несовершеннолетних сопровождаемых родителями, усыновителями, опекунами или попечителями - оригинал свидетельства о рождении, об опеке, свидетельство о браке и т.п.).

- о средствах размещения и составе предоставляемых услуг, времени и месте начала, окончания путешествия, питании, трансфере, экскурсионном обслуживании, наличии гида, сопровождающего, экскурсовода (указывается в Заявке). При этом, как правило, время заселения в отель в день прибытия по местному времени не ранее 12.00-17.00 часов (при заселении с Заказчика отель может потребовать предоставить депозит в наличной или безналичной форме). Время выселения из отеля в день выезда как правило до - 10.00-11.00 часов. Заселение в номер отеля ранее расчетного часа, равно как и выселение из номера позже расчетного часа, влекут обязательства Заказчика по оплате стоимости полных суток проживания в отеле, независимо от фактически проведенного в номере отеля времени до/после наступления расчетного часа. Расчетный час устанавливается непосредственно отелем. Продление проживания оплачивается Заказчиком самостоятельно. Категория отеля указывается в соответствии с системой классификации, принятой в РФ.

- о недопустимости самовольного изменения Заказчиком программы путешествия.

- о том, что в период трансфера, регистрации на/с рейса, размещении в отеле услуги гида или сопровождающего не оказываются.

- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти РФ, дипломатических представительств и консульских учреждений РФ, находящихся в стране (месте) временного пребывания. (указаны на сайте [www.excursant.ru](http://www.excursant.ru)).

**5.3. Туроператор предоставляет информацию Заказчику, необходимую для исполнения обязательства по настоящему Договору, в том числе о времени и месте сбора группы, маршруте и особенностях турпродукта, расписании рейсов, потребительских свойствах туристского продукта посредством размещения указанной информации на сайте Туроператора и в Личном кабинете Заказчика.**

## **6. Порядок расчетов.**

6.1. Стоимость туристских продуктов, предоставляемых Туроператором по настоящему Договору, определяется на основании цен и тарифов, установленных на сайте и указывается в квитанции (счете) на оплату, а также может устанавливаться Туроператором отдельно по согласованию с Заказчиком. Стоимость туристских продуктов определяется в рублях.

6.2. Окончательная стоимость туристского продукта, подлежащая оплате Заказчиком Туроператору, указывается Туроператором в квитанции (счете) на оплату туристского продукта.

6.3. В назначении платежа Заказчик обязан указать номер оплачиваемой квитанции (счета) и ФИО туристов.

**6.4. Полная оплата производится Заказчиком в течение 2-х банковских дней с момента формирования квитанции (выставления счета) на оплату, которая распечатывается Заказчиком самостоятельно из Личного кабинета.**

6.5. Фактом оплаты признается зачисление денежных средств на расчетный счет Туроператора. Действия банков или иных организаций, помешавшие Заказчику исполнить обязательства по оплате, не освобождают его от ответственности за задержку оплаты. Риск задержки совершения банковских операций или невыполнение банками поручений Заказчика по платежам относится на счет Заказчика.

6.6. Заказчик не позднее 24 часов после осуществления оплаты обязан подтвердить факт платежа, направив Туроператору копию платежного поручения по факсимильной или электронной связи. **В случае не поступления оплаты в течении 3-х банковских дней с момента формирования квитанции (выставления счета) – Заявка аннулируется.**

6.7. Заказчик может осуществить оплату подтвержденных туристских продуктов Туроператору посредством программно-технических комплексов различных типов (Терминалы по приему платежей), перечень которых размещен на Интернет-сайте Туроператора. В случае оплаты стоимости туристского продукта посредством Терминала по приему платежей, Заказчик получает документ, подтверждающий факт внесения денежных средств в один из указанных Туроператором Терминалов, который содержит цифровой код оплаты, предоставленный ему Туроператором, а также сумму, дату и время осуществления оплаты и в кратчайшие сроки доводит указанную информацию до сведения Туроператора.

## **7. Ответственность Сторон.**

7.1. Заказчик несет ответственность:

7.1.1. за своевременную оплату туристского продукта по цене и на условиях, указанных в Заявке и Договоре;

7.1.2. за достоверность информации и документов, переданных для исполнения Договора о реализации туристского продукта;

7.1.3. за соблюдение туристами законодательства РФ.

7.1.4. за причиненный по вине Заказчика или туриста ущерб третьей стороне,

7.1.5. за наличие у него и иных участников поездки документов, необходимых для совершения поездки (в том числе действительного общегражданского паспорта) разрешительных отметок в документах (штамп МВД и пр.), отсутствие неисполненных обязательств на территории РФ.

7.1.6. Если иное не установлено настоящим договором, Туроператор несет ответственность за материальный ущерб и моральный вред, причиненный Заказчику в соответствии с законодательством Российской Федерации по вине Туроператора. Туроператор не несет

ответственности за неисполнение договора по вине Заказчика (опоздание на транспортное средство, отсутствие документов, необходимых для совершения поездки, отказ в выдаче визы (для иностранных граждан и лиц без гражданства), не прохождение таможенного и паспортного контроля, нарушения правил проезда и провоза багажа (животных), законов РФ, правил личной безопасности и т.п.). Все вопросы, связанные с проездом Заказчика и провозом багажа (животных), решаются между Заказчиком и лицом, осуществляющим данную услугу. Все вопросы, связанные со страхованием жизни и здоровья Заказчика, решаются между Заказчиком и лицом, осуществляющим данную услугу.

7.2. Туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта. Туроператор отвечает перед туристами или иными заказчиками за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо. Указанная ответственность для Туроператора наступает с момента получения от Заказчика Заявки и осуществления полной оплаты стоимости Турпродукта Заказчиком.

7.3. Туроператор не несет ответственность за:

7.3.1. несоответствие предоставленного туристического обслуживания субъективным ожиданиям и оценкам Заказчика/Туриста

7.3.2. действия служб (в том числе отказ в выдаче или несвоевременная выдача въездной или транзитной визы), таможенных и иммиграционных властей (депортация).

7.3.3. действия пограничной службы (в том числе при отказе в выезде из РФ в случае: допуска Туриста к сведениям особой важности или совершенно секретным сведениям, отнесенным к государственной тайне; если Турист призван на военную службу или направлен на альтернативную гражданскую службу; задержан по подозрению в совершении преступления либо привлечен в качестве обвиняемого; осужден за совершения преступления; уклоняется от исполнения обязательств, наложенных на него судом - информацию можно получить по телефону в Федеральной службе судебных приставов; сообщил о себе заведомо ложные сведения при оформлении документов для выезда из РФ).

7.3.4. нарушения Заказчиком и (или) Туристом таможенных формальностей, правил проезда и провоза багажа, а также особенностей поведения в РФ и т.п.

7.3.5. отказ Заказчика и (или) туриста от части или всех услуг входящих в состав туристского продукта, или расходы Туриста на дополнительные услуги, не предусмотренные Заявкой, а также за самовольное изменение Туристом экскурсионной программы.

7.3.6. убытки, причиненные Заказчику и (или) Туристу, в связи с его виновными действиями/бездействием, к которым, в частности, относятся: неявка или опоздание к месту оказания туристической услуги; несвоевременное или недостаточное предоставление Туроператору документации, необходимой для оформления документов, дающих право на въезд/выезд; нарушение действующего законодательства РФ, в том числе, таможенных, пограничных, санитарных и карантинных правил; нахождение в состоянии алкогольного, наркотического опьянения и вследствие этого невозможность воспользоваться туристическими услугами; отказ от медицинской страховки.

7.3.7. ущерб, причиненный здоровью и/или имуществу Заказчика (Туриста) третьими лицами.

7.3.8. ущерб, причиненный здоровью и/или имуществу Заказчика (Туриста), вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения страховой компанией обязательств по заключенному с Заказчиком (Туристом) договору страхования. В соответствии с действующим законодательством РФ ответственность в этом случае несет страховая компания; надлежащим доказательством факта заключения договора между Туристом и страховой компанией является страховой полис. В связи с этим, все заявления, претензии, иски Заказчика (Туриста), связанные с наступлением страхового случая и неисполнением или ненадлежащим исполнением страховой компанией принятых на себя обязательств по договору страхования, предъявляются Заказчиком (Туристом) непосредственно в страховую компанию, оформившую страховой полис. Страховой полис, а так же любые документы, подтверждающие наступление страхового случая и размер понесенных Заказчиком (Туристом) расходов в связи с наступлением страхового случая, необходимо сохранить до предъявления претензионных требований в страховую компанию.

7.4. Туроператор в соответствии с федеральными законами РФ не несет ответственность перед туристами за действия (бездействия) перевозчиков и страховщиков. Ответственность за

выполнение обязательств по транспортной перевозке и страхованию перед туристами несет перевозчик и страховщик.

7.5. Заказчик проинформирован о том, что в непосредственной близости от отеля (места проживания) могут вестись строительные, инженерные работы, возводятся/находятся коммуникации и оборудование, могут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки и 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., причем, поскольку указанные явления находятся вне сферы компетенции Туроператора, Туроператор не несет за них ответственность.

7.6. В случае невозможности оказания услуг по причинам, за которые не несет ответственность Заказчик и Туроператор, включая привлеченных им третьих лиц (непреодолимая сила), Туроператор обязуется возратить Заказчику уплаченные им денежные средства за вычетом фактически понесенных расходов в соответствии с законодательством РФ.

## **8. Обстоятельства непреодолимой силы**

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если такое неисполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе землетрясений, наводнений, цунами, пожара, тайфуна, снежного заноса, военных действий, массовых заболеваний, забастовок, ограничений перевозок, запрета торговых операций с определенными странами, террористических актов и других обстоятельств, не зависящих от воли Сторон.

## **9. Условия изменения и расторжения Договора**

9.1. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия, указанных в договоре и Заявке; изменение сроков совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов; невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Заказчика, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства) введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов; резкое изменение курса национальных валют.

9.2. В случае расторжения настоящего договора по основаниям, предусмотренным в пункте 8.1 настоящего договора (при отсутствии вины Заказчика и Туроператора), в случае нарушения Заказчиком порядка и срока оплаты по настоящему Договору, не предоставления Заказчиком действительных документов и сведений, необходимых для реализации туристского продукта, невозможность совершения Заказчиком поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь, отказ в выдаче въездной визы и т.п.), неявка к месту отправления транспортного средства ином одностороннем отказе Заказчика от исполнения договора, Туроператор вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора, а Заказчик обязан возместить документально подтвержденные фактические расходы Туроператора. Фактические затраты Туроператора определяются в соответствии с пунктом 8.3. Договора.

9.3. Заказчик вправе отказаться от исполнения настоящего Договора или заказанных и подтвержденных услуг при условии оплаты Туроператору фактически понесенных им расходов по реализации туристского продукта заказанного Заказчиком до момента получения заявления от Заказчика об аннуляции услуг. Возврат денежных средств за авиабилет на регулярный рейс производится по правилам, установленным авиаперевозчиком. Возврат ж/д билета, выкупленного по индивидуальному тарифу, осуществляется по правилам, предусмотренным московским железнодорожным агентством или железнодорожным агентством страны выкупа. Возврат денежных средств за ж/д билет, выкупленный по групповому тарифу не производится. Стоимость страховки и визового сбора (консульского сбора) возврату не подлежит. Под фактически понесенными затратами Стороны понимают обязательства Туроператора, как исполненные, так и принятые, но не исполненные перед контрагентами и третьими лицами по оплате услуг, указанных в Заявке.

9.4. Датой аннуляции туристского продукта, а также изменения/расторжения настоящего Договора считается дата получения Туроператором **электронного письма об аннуляции с электронной**

почты Заказчика на адрес [info@excursant.ru](mailto:info@excursant.ru) с указанием причины аннуляции. Получение данного письма должно быть обязательно подтверждено Туроператором. В случае поступления заявления Заказчика об аннуляции в нерабочее время или в выходной день, установленный Трудовым кодексом РФ, Правительством РФ и правилами внутреннего трудового распорядка (суббота-воскресенье) заявка об аннуляции считается принятой с момента письменного подтверждения её получения Туроператором в следующий за выходным ближайший рабочий день.

9.5. Если Заказчик воспользовался альтернативной услугой Туроператора, предложенной ему взамен той, которая не была предоставлена, то обязательства Туроператора по настоящему Договору считаются исполненными надлежащим образом.

9.6. В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Заказчика угрозы безопасности его жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда его имуществу, Заказчик или Туроператор вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора или его изменения. Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами. При расторжении договора до начала путешествия в связи с наступлением обстоятельств, указанных выше, Заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия – ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных Заказчику услуг.

## **10. Порядок и сроки предъявления претензий.**

10.1. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются заказчиком Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора (поездки).

10.2. Претензия предъявляется к лицу, предоставившему Туроператору финансовое обеспечение в порядке, предусмотренном статьей 17.5 Федерального закона «Об основах туристской деятельности».

10.3. Претензии к качеству туристского продукта подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

10.4. Претензии, не соответствующие указанным требованиям и претензии, связанные с наличием очередей, плохих погодных условий, изменением расписания и другими причинами, не позволившими Заказчику осмотреть туристские ресурсы, а также с субъективными представлениями, оценками и ожиданиями Заказчика о стране и месте пребывания, не рассматриваются.

## **11. Порядок выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора.**

11.1. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора является факт установления обязанности Туроператора возместить Туристу и (или) иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора. Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора не лишает Туриста права требовать от Туроператора возмещения морального вреда в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

11.2. Для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора Турист или его законный представитель вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения непосредственно страховщику. К требованию Турист прилагает следующие документы:

- копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);
- копию договора (с предъявлением его оригинала);
- документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору.

Письменное требование туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора должно быть предъявлено страховщику в течение срока действия финансового обеспечения.

11.3 Страховщик обязан удовлетворить требование Туриста о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее 30 календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов. В случаях если с требованиями о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора к страховщику гаранту обратились одновременно более одного туриста и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает сумму финансового обеспечения, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях к сумме финансового обеспечения.

## **12. Прочие условия.**

13.1. Оформление Заявки, оплата Заказчиком услуг означает, что Заказчик дает согласие Туроператору на обработку своих, а также лиц указанных в Заявке, персональных данных, перечисленных в п.5.1.10. Договора включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, распространение (передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных с целью формирования и реализации туристского продукта по настоящему Договору, сроком на три года при условии обеспечения конфиденциальности таких данных, ознакомлен с правом отозвать данное согласие на обработку персональных данных, письменно уведомив об этом Туроператора.

13.2. В случае отзыва Туроператор обязан прекратить обработку персональных данных и уничтожить персональные данные в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты поступления указанного отзыва. Об уничтожении персональных данных Туроператор обязан уведомить субъекта персональных данных.

13.3. Стороны настоящего Договора признают юридическую силу документов (Заявки), текстовых уведомлений и сообщений, направленных Сторонами друг другу, на указанные Туроператором на официальном Интернет-сайте, а Заказчиком - в Заявке контактные адреса электронной почты (именуемые каналами связи). Такие уведомления и сообщения приравниваются к сообщениям и уведомлениям, исполненным в простой письменной форме, направляемым на почтовые адреса Туроператора и Заказчика. Стороны, в случае возникновения каких-либо разногласий по фактам отправления, получения сообщений, времени их направления и содержания, договорились считать свидетельства технической службы Туроператора достоверными и окончательными для разрешения разногласий между сторонами.

13.4. Настоящий договор вступает в силу с момента акцепта Заказчиком его условий и до даты окончания тура, указанной в Заявке.

## **13. Сведения о Туроператоре.**

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «ЭКСКУРСАНТ.ком»

Сокращенное наименование: ООО «ЭКСКУРСАНТ.ком»

Адрес (место нахождения): 123007, г. Москва, Хорошевское шоссе, д.35, кор.1

Почтовый адрес: 123007, г. Москва, Хорошевское шоссе, д.35, кор. 1, оф. 313

ОГРН 1147746191218

ИНН 7714928615/ КПП 771401001

р/с 40702810702570000422

Банк получателя: АО «АЛЬФА-БАНК» г. Москва

К/с 30101810200000000593

БИК 044525593

ОКПО 29100142

Тел/факс: (495) 107-02-56

Электронная почта: [info@exursant.ru](mailto:info@exursant.ru)

Сайт: [www.exursant.ru](http://www.exursant.ru)

Реестровый номер туроператора: МВТ 014746

Размер финансового обеспечения: 500 000 (пятьсот тысяч) рублей 00 коп.

Сведения о номере, дате и сроке действия договора страхования ответственности, организации, предоставивший финансовое обеспечение: Страховая компания ООО СК "ТИТ", г. Москва, 2-ой Южнопортовый пр-зд, д.18, стр.2, договор страхования гражданской ответственности туроператора № № ТГО-16-04/15 от 17/04/2015, с 22.04.2015 по 21.04.2016 г.

Генеральный директор



Романов Михаил Борисович

