

# Договор на оказание услуг по реализации туристского продукта (публичная оферта)

город Москва

**Общество с ограниченной ответственностью «Санаторий»** (сокращенное наименование: ООО «Санаторий»), именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**», в лице Генерального директора Мельникова Виталия Викторовича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и именуемый/ая/ое в дальнейшем «**Заказчик**», действующий/ая от своего имени и по поручению лиц, чьи интересы по приобретению услуг на законном основании представляет Заказчик, с другой стороны, а вместе и по отдельности именуемые «**Стороны**», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. В соответствии с Договором Исполнитель обязуется за вознаграждение оказать услуги по бронированию и оплате комплекса услуг, входящих в туристский продукт (далее - Турпродукт) сформированный Туроператорами, совершить иные предусмотренные договором действия, а Заказчик обязуется оплатить Турпродукт, включая вознаграждение Исполнителя, сформированное на договорной основе.

Оказание услуг, входящих в Турпродукт, обеспечивает Туроператор.

1.2. Сведения о Заказчике в объеме, необходимом для исполнения Договора, полный перечень бронированных услуг, входящих в Турпродукт, потребительские свойства Турпродукта, выбранного Заказчиком, указаны в Заявке на бронирование Заказчика (далее – Заявка) и туристском ваучере (далее – Ваучер), которые являются приложениями к настоящему Договору и его неотъемлемой частью.

1.3. В комплекс услуг Турпродукта, в зависимости от конкретных условий Заявки, могут входить следующие услуги: размещения в санаториях, пансионатах, отелях и/или иных средствах (объектах) размещения; питание в санаториях, пансионатах отелях и/или иных средствах (объектах) размещения, других предприятиях питания; лечебно-диагностические процедуры, назначаемые врачом, в соответствии с показаниями заболевания (при наличии в санаторно-курортном предприятии или учреждении медицинской базы по профилю заболеваний и медицинской лицензии); пользование бассейном, тренажерным залом, открытыми спортивными площадками, пляжем; трансфер; иные услуги.

1.4. Информация о туроператоре, конкретных поставщиках услуг, которые будут оказывать услуги, входящие в Турпродукт, указываются в туристском ваучере (далее – Ваучер).

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящий Договор, в соответствии с п.2 ст.437 Гражданского кодекса РФ (далее – ГК РФ), является публичной офертой Исполнителя неопределенному кругу посетителей сайта Исполнителя (туристам, иным лицам, заказывающих туристский продукт от имени туриста, в т.ч. числе законным представителям несовершеннолетнего туриста, иным заказчиком), именуемые в дальнейшем Заказчик, заключить Договор на оказание услуг по реализации туристского продукта (далее – Договор) на указанных в Договоре условиях. Настоящий Договор публикуется на сайте Исполнителя в сети Интернет по адресу: <https://porto-mare.ru/> (далее – Сайт) и содержит все существенные условия.

2.2. Настоящий Договор заключается в особом порядке. В соответствии со ст.433 ГК РФ, настоящий Договор признается заключенным с момента получения Исполнителем от Заказчика акцепта оферты. Фактом, подтверждающим полное и безоговорочное принятие, изложенных в настоящем Договоре условий, и акцептом настоящей публичной оферты является Заявка от Заказчика на бронирование туристского продукта и осуществление Заказчиком процедуры его последующей оплаты.

2.3. В соответствии со ст.ст.434, 438 ГК РФ, настоящий Договор имеет юридическую силу, заключен с соблюдением письменной формы и является равносильным договору, подписанному Сторонами.

2.4. Исполнитель действует, на основании заключенных договоров на продвижение и реализацию туристского продукта (туристских услуг), от своего имени и по поручению принципалов - туроператоров, поставщиков услуг, которые формируют, предоставляют для реализации и оказывают заказанные туристские продукты (туристские услуги), в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», Законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2.5. Услуги, входящие в туристский продукт, непосредственно оказываются третьими лицами – туроператорами, поставщиками услуг, средствами (объектами) размещения, перевозчиками, иными лицами.

2.6. Заказчик заказывая и оплачивая туристский продукт, обязуется использовать его только исключительно в личных, семейных или иных целях, но не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2.7. Если иное не предусмотрено настоящим Договором и не следует из существа обязательства или требований закона, договорные права и обязанности Заказчика распространяются также на туристов, в интересах которых заключен настоящий Договор.

2.8. Изменение условий Договора в отношении отдельного Заказчика оформляется в виде отдельных договоров или дополнительных соглашений к настоящему Договору.

### **3. ОБЩАЯ ЦЕНА, ПОРЯДОК РЕАЛИЗАЦИИ И ОПЛАТЫ ТУРПРОДУКТА**

3.1. Общая цена Турпродукта, условия оказания услуг, входящих в Турпродукт, устанавливаются в соответствии с Заявкой Заказчика на бронирование, включает в себя вознаграждение Исполнителя и указывается в счете на оплату и ваучере. Взаиморасчеты по настоящему Договору производятся в рублях.

3.2. Факт оплаты стоимости Турпродукта Заказчиком в размере выставленного Исполнителем счета свидетельствует о его согласии как со стоимостью Турпродукта, так и со стоимостью услуг Исполнителя. В дальнейшем Заказчик не имеет претензий, относительно стоимости как Турпродукта, так и стоимости услуг Исполнителя.

3.3. Стоимость Турпродукта Исполнителя не облагается НДС, в связи с применением упрощенной системы налогообложения. Услуги санаторно-курортных, оздоровительных организаций и организаций отдыха, организаций отдыха и оздоровления детей, в том числе детских оздоровительных лагерей, расположенных на территории РФ не подлежат налогообложению НДС (освобождаются от налогообложения) на территории РФ в соответствии с п.п.18 п.3 ст.149 Налогового кодекса РФ.

3.4. Цена Турпродукта определяется Исполнителем. Цены на реализуемые Турпродукты, указанные на сайте Исполнителя, являются предварительными и носят исключительно информационный характер и могут пересматриваться Исполнителем в одностороннем порядке. Стоимость Турпродукта по индивидуальным Заявкам рассчитывается в зависимости от категории и количества предоставляемых услуг. Заказчик обязан при бронировании уточнить у Исполнителя действующие на момент бронирования цены. Стоимость забронированного и оплаченного Заказчиком Турпродукта изменению не подлежит.

3.5. Заказчик выбирает на сайте Исполнителя Турпродукт, самостоятельно знакомится с его потребительскими свойствами и ценой. Турпродукт предварительно принимается к бронированию Исполнителем на основании Заявки Заказчика. Осуществление бронирования выбранного Турпродукта осуществляется посредством телефонной связи и (или) письменно по электронной почте. Бронирование Турпродукта может осуществляться через контактный центр Исполнителя/«on-line»-систему бронирования Исполнителя.

3.6. Заказчик направляет Исполнителю Заявку в письменной форме по факсу или электронной почте в виде электронного документа на электронный адрес: 3665492@gmail.com, которая должна содержать следующие существенные условия и потребительские свойства, указанного для бронирования Турпродукта:

- наименование Заказчика;
- наименование, место нахождения средства (объекта) размещения (область, район);
- фамилия, имя, отчество гостей;
- дата рождения;
- количество гостей;
- длительность заезда (количество ночей)/срок пребывания;
- даты заезда, выезда;
- условия размещения (тип, категория номера, количество мест в номерах);
- перечень бронируемых услуг;
- контактный телефон;
- факс/электронная почта для направления Заказчику документов, подтверждающих бронирование (счета на оплату, ваучера на заселение).

3.7. Изменение или аннуляция Заявок производится Заказчиком только в письменной форме с указанием наименования, фамилии, имени, отчества Заказчика, с проставлением его подписи, печати (при наличии).

3.8. После получения Заявки, Исполнитель в течение 1 (одного) рабочего дня обрабатывает ее, получает от туроператора, поставщиков услуг подтверждение о бронировании необходимых услуг и выставляет счет на оплату (счет-подтверждение) стоимости Турпродукта, который направляется Заказчику на указанную им электронную почту. В счете на оплату указывается следующая информация:

- наименование Заказчика;
- информация об Исполнителе (наименование, местонахождение организации, реквизиты);
- наименование средства (объекта) размещения;
- условия размещения (тип, категория номера, количество мест в номерах);
- перечень оплачиваемых услуг, входящих в Турпродукт;
- количество гостей, их фамилия, имя, отчество, дата рождения;
- окончательные и согласованные сторонами даты, время заезда и дата, время выезда;
- количество дней пребывания;
- общая цена Турпродукта.

Исполнитель вправе предоставлять Заказчикам скидку. После выставления счета все предварительные устные договоренности сторон, не подтвержденные документально, утрачивают силу.

3.9. В случае наличия причин, не позволяющих Исполнителю принять к бронированию заявленный Заказчиком Турпродукт, Исполнитель уведомляет Заказчика об альтернативных вариантах наличия иного

Турпродукта, результатом рассмотрения которых является последующая заявка Заказчика или отказ от предложенной альтернативы. Все изменения условий Заявки стороны обязаны согласовывать друг с другом. Внесение изменений в подтвержденную, но не оплаченную Заявку считается подачей новой Заявки и требует повторного подтверждения путем выставления нового счета. В случае внесения изменений в подтвержденную Заявку и оплаченную Заявку каждое вносимое изменение требует отдельного подтверждения.

3.10. С даты акцепта Заявки Заказчика (выставления счета для оплаты) любой полный или частичный отказ Заказчика от бронируемого Турпродукта, в т.ч. в форме направления письменной аннуляции (отказа), внесения изменений в Заявку по бронированию, либо наличия факта не поступления оплаты за Турпродукт, рассматривается как отказ от забронированного Турпродукта.

Стороны допускают в подтвержденной Заявке замену, исходящую от туроператора, поставщиков услуг, забронированного средства (объекта) размещения на средство размещения аналогичной или более высокой категории, в случае отказа средства размещения от ранее подтвержденного бронирования.

3.11. Для подтверждения факта бронирования, Заказчик осуществляет оплату выставленного счета в следующем порядке:

- при раннем бронировании Турпродукта (срок заезда менее, чем 3 (три) месяца до даты заезда), Заказчик обязуется оплатить 100% от общей цены Турпродукта в течение 3 (трех) банковских дней с даты выставления счета, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, и направить Исполнителю для подтверждения оплаты скан-копию документа об оплате на электронный адрес: 3665492@gmail.com.

- при позднем бронировании Турпродукта (срок заезда более, чем 3 (три) месяца до даты заезда), Заказчик обязуется произвести частичную оплату по счету в размере 20% от общей цены Турпродукта в течение 3 (трех) банковских дней с даты выставления счета, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, и направить Исполнителю для подтверждения оплаты скан-копию документа об оплате на электронный адрес: 3665492@gmail.com. Оставшуюся сумму Заказчик обязуется доплатить не позднее, чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до даты заезда в забронированное средство (объект) размещения.

3.12. Оплату счета Заказчик вправе произвести любым не запрещенным действующим законодательством способом. Документы, подтверждающие оплату, Заказчик обязуется сохранить до окончания турпоездки. В чеке, платежном поручении Заказчик в обязательном порядке должен сделать ссылку на реквизиты оплачиваемого счета (номер счета, дата счета, основание платежа - за путевку, НДС не облагается). Турпродукт считается оплаченными с даты поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

3.13. После оплаты Заказчиком Турпродукта, Исполнитель отправляет все необходимые для совершения поездки документы (в том числе ваучер) на электронную почту Заказчика.

3.14. Турпродукты действительны только на указанный в них срок. В случае незаезда Заказчика в обусловленный срок Исполнитель может провести согласование перенесения срока заезда на более поздний срок только в случае наличия у него такой возможности и только по согласованию с туроператорами, и конкретными поставщиками услуг.

3.15. В случае несвоевременного заезда Заказчика, досрочного отъезда, срок путевок не продлевается, перерасчет стоимости путевок не производится.

3.16. Оплата по счету подтверждает факт принятия Заказчиком всех условий приобретения Турпродукта (путевки), в том числе общей цены Турпродукта, включающей размер вознаграждения, выплачиваемого Исполнителю (удерживаемого Исполнителем) за реализацию Турпродукта. Вознаграждение Исполнителя представляет собой разницу между ценой, установленной туроператорами, поставщиками услуг и фактической ценой реализации Турпродукта Исполнителем. Расчеты Исполнителя с туроператорами, поставщиками услуг, осуществляются в соответствии с заключенными с ними договорами.

3.17. В случае не поступления в срок оплаты за Турпродукт, согласованные с Заказчиком Заявки на бронирование Турпродукта снимаются Исполнителем с реализации, Заявка аннулируется, а частично полученные деньги подлежат возврату Заказчику (плательщику денежных средств).

#### **4. АННУЛЯЦИЯ, ИЗМЕНЕНИЕ ТУРПРОДУКТА, ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

4.1. Заказчик вправе отказаться от исполнения настоящего Договора до начала поездки, известив Исполнителя письменно по электронной почте: 3665492@gmail.com. К рассмотрению принимаются аннуляции (отказы), полученные Исполнителем в письменном виде. Действительной признается только аннуляция (отказ), подтвержденный Исполнителем по электронной почте Заказчика.

4.2. Неявка или опоздание Заказчика, а также лиц, в интересах которых Заказчик заключает настоящий Договор, к месту начала поездки или к месту отдыха приравнивается к отказу Заказчика от исполнения Договора и не влечёт за собой возврат вознаграждения Исполнителя.

4.3. При отказе Заказчика от Договора (расторжении) позже 14 (четырнадцать) календарных дней до даты заезда, изменении Договора по инициативе Заказчика, последний обязан уплатить оказанные Исполнителем услуги и возместить документально подтвержденных фактические расходы, понесенные Исполнителем в связи с таким отказом. Документально подтвержденными расходами являются документы, подтверждающие

оплату услуг контрагентам (туроператорам, санаториям, отелям и т.д.), и официальные ответы от последних с мотивированным отказом от возврата перечисленных денежных средств.

4.4. В случае, когда невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, Заказчик возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законом или Договором. В случае невозможности исполнения по настоящему Договору, возникшей по вине Заказчика, услуги Исполнителя подлежат оплате в полном объеме, если иное не предусмотрено законом или Договором.

4.5. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору при условии возмещения Заказчику убытков.

4.6. Заказчик вправе отказаться от исполнения настоящего Договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. В случае отказа Заказчика от получения услуг, входящих в Турпродукт, по каким-либо причинам, не связанным с исполнением Исполнителем обязанностей по настоящему Договору, и при отсутствии существенных изменений обстоятельств (ухудшение условий путешествия, указанных в Договоре; изменение сроков совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов; невозможность совершения Заказчиком поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь, смерть близких родственников, официальный отзыв из командировки (отпуска) и другие схожие обстоятельства), Исполнитель производит возврат Заказчику денежных средств уплаченных за Турпродукт, за вычетом причитающегося Исполнителю вознаграждения. В указанных случаях отказ Заказчика от Турпродукта не является основанием для возврата вознаграждения Исполнителю.

4.7. Возврат денежных средств производится только Заказчику, который непосредственно оплачивал Турпродукт, на указанный им расчетный счет в течение 14 (четырнадцать) рабочих дней.

## 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

### 5.1. Исполнитель обязан:

- предоставить Заказчику Турпродукт, в порядке и сроки, установленные настоящим Договором;
- предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах Турпродукта, а также иную обязательную информацию и необходимые документы для оформления Заявки на бронирование. Факт оплаты заказанного Турпродукта и получение ваучера подтверждает ознакомление Заказчиком с указанной информацией и получение соответствующих материалов;
- не позднее 24 часов до начала путешествия передать Заказчику документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в Турпродукт (ваучер, билет, иные), а также иные документы, необходимые для совершения путешествия, путем направления их на электронный адрес Заказчика;
- при оформлении билета в электронном виде выдать Заказчику выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках;
- выдать Заказчику, приобретающему услугу по перевозке, оказываемую Исполнителем отдельно либо в составе Турпродукта, электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право Туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в Договоре маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. Если Договор 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;
- по запросу Заказчика информировать его о процессе выполнения Заявки;
- информировать Заказчика о возникновении обстоятельств, препятствующих выполнению Исполнителем отдельных запрошенных услуг или поездки в целом не позднее, чем за 1 (один) рабочий день до даты заезда;
- выдать Заказчику, приобретающему услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе Турпродукта, документа о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера) на условиях, согласованных в Договоре;
- принимать необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных в процессе оказания услуг персональных данных Заказчика, в том числе при их обработке и использовании;
- обеспечить оказание услуг, входящих в Турпродукт с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед Заказчиком;
- уведомить о заключении Договора туроператора, поставщиков услуг, сформировавших Турпродукт;
- согласовать с туроператором, поставщиками сформировавшими Турпродукт, условий путешествий (в т.ч. потребительские свойства Турпродукта), в соответствии с Заявкой на бронирование;
- предоставить Заказчику по его письменному запросу Договор, заключенный между туроператором и Исполнителем;
- передать денежные средства, полученные от Заказчика туроператорам, поставщикам услуг в порядке, предусмотренном договорами между туроператорами, поставщиками услуг и Исполнителем.

### 5.2. Исполнитель вправе:

- отклонить Заявку Заказчика при невозможности исполнения услуг по настоящему договору, с уведомлением Заказчика по телефону или электронной почте;

- отказаться от исполнения настоящего Договора, аннулировать бронирование Турпродукта, в случае нарушения Заказчиком порядка оплаты, а также, в случаях непредставления или несвоевременного предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения Договора или нарушения Заказчиком иных обязанностей, установленных настоящим договором. Моментом расторжения договора считается дата направления соответствующего письменного уведомления в виде электронного документа на электронную почту Заказчика.

#### 5.3. Заказчик (и/или Турист) обязан:

- самостоятельно ознакомиться с информацией о выбранном Турпродукте, с предварительной ценой, иной информацией, которая предоставлена и размещена на сайте Исполнителя;
- при бронировании уточнить у Исполнителя действующие на момент бронирования цены;
- иметь действительный на момент бронирования документ, удостоверяющие личность и иные документы, оформленные в соответствии с действующим законодательством РФ;
- своевременно оплатить забронированный Турпродукт в соответствии с ценами и на условиях установленных Договором;
- довести до Туриста условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре и приложениях к нему, а также передать ему документы, полученные от Исполнителя для совершения путешествия;
- предоставить письменное согласие, включая письменное согласие всех Туристов, указанных в Заявке на бронирование, на обработку и передачу своих персональных данных Исполнителю и третьим лицам для исполнения Договора (в т.ч. для проездных документов, бронирования гостиницы);
- предоставить письменное подтверждение Туриста о доведении до него информации, указанной в Заявке на бронирование;
- предоставить Исполнителю свои точные контактные данные, а также контактные данные Туриста, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты);
- предоставить Исполнителю достоверные и достаточные документы и сведения, необходимые для исполнения Договора;
- в случае неполучения (по техническим или иным причинам) от Исполнителя в срок от 1 до 3 рабочих дней после произведенной оплаты необходимых для совершения поездки документов Заказчик обязан связаться с Исполнителем по телефону или выслать запрос с уведомлением о прочтении на электронную почту Исполнителя: [3665492@gmail.com](mailto:3665492@gmail.com). Риск не получения или уклонения от получения сопроводительных документов по Турпродукту несет Заказчик;
- самостоятельно предоставить все необходимые в средство (объект) размещения документы в дату заезда (документы, удостоверяющие личность (паспорт РФ, загранпаспорт, свидетельство о рождении ребенка, либо ксерокопии указанных документов, заверенные нотариусом), санаторно-курортную карту, полис обязательного медицинского страхования, для ребенка – справку от врача-педиатра или врача-эпидемиолога и иные обязательные для размещения документы);
- информировать Исполнителя о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в Турпродукт услуг третьими лицами, привлеченными туроператором, поставщиками услуг;
- освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставленные в средстве размещения и не входящие в Турпродукт.
- соблюдать законодательство места временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;
- соблюдать правила въезда в место временного пребывания, выезда из места временного пребывания;
- соблюдать во время путешествия правила личной безопасности;
- сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в месте временного пребывания;
- за любые совершенные им действия или решения, включая финансовые, принимаемые самостоятельно в ходе поездки ответственность, заказчик несет всю ответственность;

#### 5.4. Заказчик вправе:

- получить по письменному запросу копию свидетельства о внесении сведений о туроператоре, который непосредственно обеспечивает оказание услуг по реализации Турпродукта, в единый федеральный реестр туроператоров, а также копию доверенности, выданной туроператором, на заключение от имени туроператора договоров о реализации сформированного им Турпродукта;
- получить документы, необходимые Туристу для совершения путешествия в соответствии с Договором;
- требовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий Договора в порядке, установленном законодательством РФ;
- предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора, требование о выплате страхового возмещения по договору страхования либо уплате денежной суммы по банковской гарантии при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством РФ о туристской деятельности;
- получение необходимой и достоверной информации о правилах въезда в место временного 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;

- свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в месте временного пребывания ограничительных мер;
- обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
- возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий Договора туроператором или Исполнителем в порядке, установленном законодательством РФ;
- содействие органов власти (органов местного самоуправления) места временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;
- беспрепятственный доступ к средствам связи;
- 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.

## **6. ОТЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных Договором, в соответствии с законодательством РФ.

6.2. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за понесенные Заказчиком расходы и иные негативные последствия, возникшие: вследствие недостоверности и (или) недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения договора; вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов; вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Заказчика в период поездки; если Заказчик или лица, в интересах которых заключен настоящий Договор из-за собственной неосторожности, по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных услуг; в случае самостоятельного изменения Заказчиком отдельных элементов программы (экскурсионной программы, трансфертов, места и класса проживания), вызывающих дополнительные затраты со стороны Заказчика; вследствие несоответствия предоставленных оплаченных услуг, ожиданиям Заказчика и его субъективной оценке.

6.3. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы, включающие в себя стихийные бедствия, пандемии, угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части или в случае принятия иностранным государством решения об ограничении въезда туристов в страну (место) временного пребывания либо возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов угрозы их жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда их имуществу, Исполнитель вправе принять решение о приостановлении обязанности по возврату Заказчику уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм при условии предоставления Заказчику туристского продукта обязательства об обеспечении предоставления им равнозначного туристского продукта после прекращения влияния обстоятельств, вызвавших невозможность исполнения своих обязательств Исполнителем перед Заказчиком.

6.4. В случае, если Правительством Российской Федерации принято решение о приостановлении обязанности туроператора по возврату туристу и (или) иному заказчику уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм, Исполнитель в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора, вправе в одностороннем порядке внести изменения в договор о реализации туристского продукта, заключенный с Заказчиком туристского продукта до принятия Правительством Российской Федерации решения о приостановлении обязанности туроператора по возврату туристу и (или) иному заказчику уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм. При этом Исполнитель предоставляет Заказчику туристского продукта обязательство об обеспечении предоставления ему равнозначного туристского продукта в установленный Правительством Российской Федерации срок.

6.5. Заказчик, заключивший настоящий Договор не только от своего имени, но также от имени третьих лиц, гарантирует наличие у себя полномочий на заключение договора сделки в чужих интересах, а также принимает на себя обязательства ознакомить третьих лиц с содержанием настоящего Договора и со всей информацией, предоставленной Исполнителем Заказчику, и несет за это самостоятельную ответственность. Заказчик гарантирует, что от всех лиц, от имени которых им заключен настоящий Договор, им получены их письменные согласия на обработку их персональных данных. Заказчик принимает на себя все негативные последствия неисполнения им данного обязательства.

6.6. В случае, если действия Заказчика нанесли ущерб Исполнителю и (или) третьим лицам, с Заказчика взыскиваются убытки в размерах и в порядке, предусмотренных действующим законодательством РФ.

6.7. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, оказываемых на протяжении поездки или замечаний относительно действий третьих лиц, непосредственно оказывающих Заказчику услуги, Исполнитель рекомендует Заказчику известить представителя принимающей стороны.

6.8. 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. Стороны обязаны письменно уведомлять друг друга о наступлении указанных обстоятельств в течение 5 (пяти) рабочих дней. Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными 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 (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.

## **7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

7.1. Настоящий Договор, являясь публичной офертой Исполнителя, вступает в силу с момента ее акцепта и действует до окончания поездки. Договор может быть изменен или расторгнут в случаях и порядке, предусмотренном законодательством РФ, в том числе по соглашению Сторон, оформленному в письменной форме.

7.2. Любые изменения, дополнения и приложения к настоящему договору действительны лишь при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями сторон, в том числе путем обмена электронными документами, передаваемыми по каналам связи, позволяющими достоверно установить, что документ исходит от стороны по договору. Все приложения, а также изменения (дополнения) к Договору являются его неотъемлемой частью.

Любые изменения в Туристский продукт, иные условия Заявки на бронирование допускаются по соглашению Сторон.

7.3. 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; изменение сроков совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов; невозможность совершения Туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Туриста, смерть близких родственников, официальный отзыв из командировки (отпуска) и другие схожие обстоятельства).

7.4. При расторжении Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств возмещение убытков осуществляется в соответствии с фактическими затратами Сторон.

7.5. При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в месте временного пребывания Туриста угрозы безопасности его жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда его имуществу, Заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене Турпродукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных Туристу услуг, входящих в Турпродукт.

7.6. В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в месте временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью Туриста, а равно опасности причинения вреда его имуществу, Заказчик вправе потребовать в судебном порядке расторжения Договора или его изменения.

## **8. ПОРЯДОК И СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

8.1. Стороны будут стремиться разрешить все споры и разногласия, которые могут возникнуть из настоящего Договора, путем переговоров и консультаций. Настоящий договор предусматривает разрешение споров путем обмена сторонами письменными претензиями и ответов на претензии, в том числе путем обмена электронными документами, передаваемыми по каналам связи, позволяющими достоверно установить, что документ исходит от стороны по договору. Претензии в связи с нарушением условий Договора предъявляются Заказчиком Исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством РФ.

8.2. Если причину вызвавшую претензию Заказчика к Турпродукту продукту на месте устранить не удалось, Заказчик должен обратиться к Исполнителю в письменной форме путем направления скан-копии претензии с подписью, печатью (при наличии) Заказчика на электронный адрес Исполнителя (с приложением к претензии подтверждающие документы), в течение 20 (двадцати) календарных дней с даты окончания действия Договора, с одновременным направлением оригинала претензии. Данная претензия подлежат рассмотрению в течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения, в порядке, установленном законодательством РФ.

8.3. В случае неурегулирования разногласий путем переговоров спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством РФ.

## **9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

9.1. Акцепт (принятие) настоящего Договора означает, что Заказчик дает Исполнителю согласие на обработку персональных данных методом смешанной (в т.ч. автоматизированной) обработки, а также лиц, в интересах которых Заказчик заключает настоящий Договор, к которым относятся: наименование, реквизиты, фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, пол, гражданство; серия, номер паспорта, лица вписанного в паспорт, иные паспортные данные; адрес регистрации и проживания, домашний и мобильный телефон, адрес электронной почты; семейное положение, информация (включая адрес, рабочий телефон, должность, сроки работы) о месте работы; любые иные данные, которые Заказчик сообщил при заключении или в ходе исполнения настоящего Договора.

9.2. Обработка персональных данных осуществляется Исполнителем в целях исполнения настоящего Договора (в том числе, в зависимости от условий договора – в целях оформления проездных документов, бронирования номеров в средствах размещения), и означает любое действие (операцию) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу третьим лицам (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных. После достижения цели обработки персональных данных или отзыва настоящего согласия Исполнитель прекращает обработку персональных данных и уничтожает содержание персональных данных в информационной системе и на материальных носителях в срок, установленный законодательством.

9.3. Согласие на обработку персональных данных действует в течение неопределенного срока. Действие согласия прекращается на основании письменного заявления, которое подписывается Заказчиком и направляется заказным письмом с уведомлением о вручении Исполнителю.

9.4. Заключая настоящий Договор, Заказчик подтверждает, что до его сведения Исполнителем доведена вся полная, необходимая и исчерпывающая информация о Турпродукте, предусмотренная законодательством РФ, в том числе Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», Законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 г. № 452, также доведены до сведения правила, действующие в месте временного пребывания, программа пребывания и маршрут путешествия, условия безопасности туристов, порядок встречи, проводы и сопровождение туристов.

9.5. Во всем ином, что не урегулировано настоящим Договором, Стороны будут руководствоваться законодательством РФ.

## 10. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

### **Общество с ограниченной ответственностью «Санаторий» (ООО «Санаторий»)**

Адрес юридический: 125362, г. Москва, ул. Циолковского, дом 4 этаж 3, помещение VI, ком 2.

ОГРН 1177746429013, ИНН 7727317370 /КПП 772701001

Р/счет 40702810138000106653 в ПАО Сбербанк

Кор/счет 30101810400000000225

БИК 044525225

Телефон: +7 (862)279-45-04

Адрес электронной почты: 3665492@gmail.com

Сайт в интернете: <https://porto-mare.ru/>

Генеральный директор

Мельников Виталий Викторович

