

**ДОГОВОР  
О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА  
(Публичная оферта)**

г. Москва

«09» ноября 2018 года

Общество с ограниченной ответственностью «Мир здоровья» (ООО «Мир здоровья»), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», «Туроператор», ведущее туроператорскую деятельность согласно Федеральному закону от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», реестровый номер РТО 020353, в лице Генерального директора Шарова Дмитрия Владимировича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и Турист и (или) иной Заказчик (далее – «Заказчик»), с другой стороны, именуемые совместно «Стороны», при условии акцепта (принятия) Заказчиком настоящей публичной оферты, заключили настоящий Договор о следующем.

**ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**Веб-сайт** – информационный ресурс в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, расположенный по адресу <http://zdravo.ru/>, посредством которого возможно формирование и направление Заявки на бронирование туристских услуг, онлайн-бронирование, а также осуществление иных действий, предусмотренных настоящим Договором.

**Система бронирования** – информационная система, содержащая сведения об услугах, входящих в туристский продукт.

**Турист** — физическое лицо, в том числе Заказчик, указанное в качестве получателя услуги, либо иным образом пользующееся услугами, приобретенными Заказчиком у Туроператора. В случае, если Турист не является Заказчиком, он является выгодоприобретателем по Договору.

**Туристский продукт** — комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг).

**Заявка на бронирование** — должным образом, оформленный запрос Заказчика на бронирование туристских продуктов (туров).

**Подтверждение бронирования** – документ (электронное сообщение), подтверждающий право Заказчика или Туриста на получение комплекса услуг, входящих в Туристский продукт. К Подтверждению бронирования прикрепляются авиа- и ж/д билеты, ваучеры, страховые полисы и иные документы, которые в соответствии с законодательством подтверждают право Туриста на получение соответствующих услуг.

**Объект размещения** — любой из объектов, предназначенных для временного проживания с оказанием услуг по лечению и/или предупреждению заболеваний и/или гигиеническому уходу и/или достижению физического и психологического эффекта в областях очищения, омоложения и оздоровления организма Потребителя, либо без оказания таковых: санаторий, пансионат, профилакторий, современный диагностический центр, спа-комплекс, спа-отель и пр.

Иные термины и определения, используемые в настоящем Договоре, соответствуют терминам и определениям, указанным в Федеральном законе от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и в иных нормативно-правовых актах Российской Федерации.

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

**1.1.** В соответствии с Договором Исполнитель обязуется обеспечить оказание Заказчику комплекса услуг, входящих в туристский продукт (далее - Туристский продукт), полный перечень и потребительские свойства которого указаны в Заявке на бронирование, а Заказчик обязуется оплатить Туристский продукт.

**1.2.** Настоящий Договор, а также приложения, относящиеся к нему, являются публичной офертой в соответствии со ст. 435 и ч. 2 ст. 437 ГК РФ. В соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ, принятие содержащихся в настоящем Договоре существенных условий, трактуемое в соответствии с пунктом 1 статьи 438 ГК РФ не иначе как акцепт, равносильно заключению настоящего Договора в письменной форме. Акцептом настоящей оферты признается полная или частичная оплата выставленного Туроператором Счета.

**1.3.** Совершая акцепт настоящей оферты, Заказчик соглашается с условиями настоящего Договора, подтверждает свои право и дееспособность, финансовую состоятельность, а также сознаёт ответственность за обязательства, возложенные на него в результате заключения настоящего Договора. Заказчик подтверждает достоверность своих личных данных, а также данных лиц, указанных в Заявке и принимает на себя всю ответственность за их точность, полноту и достоверность.

**1.4.** Заказчик принимает на себя все возможные коммерческие риски (оформление нового бронирования, изменение тарифов услуг, входящих в туристский продукт, возврат денег и проч.), связанные с его действиями по допущению ошибок, неточностей в предоставлении запрашиваемых Исполнителем при бронировании Туристского продукта данных.

**1.5.** К отношениям между Заказчиком, Туристом и Исполнителем применяются положения действующего законодательства Российской Федерации. Забронированные Заказчиком услуги третьих лиц регулируются правилами соответствующего поставщика услуг, входящих в туристский продукт, и правилами применяемого тарифа.

**1.6.** Заключая настоящий Договор, Туроператор действует на основании агентских договоров, заключенных с поставщиками услуг, которые оказывают или предоставляют на реализацию запрашиваемые услуги.

**2. РЕГИСТРАЦИЯ НА ВЕБ-САЙТЕ**

**2.1.** Для оформления Заявки и отслеживания статуса Заявки Заказчик регистрируется на Веб-сайте. В случае отсутствия регистрации Заказчика на Веб-сайте, Исполнитель вправе осуществить регистрацию Заказчика самостоятельно: на адрес электронной почты, указанный Заказчиком, направляется пароль к Личному кабинету. Логин для доступа в Личный кабинет в таком случае выступает адрес электронной почты Заказчика.

**2.2.** Исполнитель не несет ответственности за точность и правильность информации, предоставляемой Заказчиком при регистрации.

**2.3.** Заказчик обязуется не сообщать третьим лицам логин и пароль, указанные при регистрации. В случае возникновения у Заказчика подозрений относительно безопасности его логина и пароля или возможности их неразрешенного использования третьими лицами, Заказчик обязуется незамедлительно уведомить об этом Исполнителя.

**2.4.** Весь обмен информацией между Сторонами относительно бронирования Туристского продукта, выполнения прочих своих обязательств по настоящему Договору, доступ Заказчика к Системе бронирования Туроператора, формирование комплекта документов, подтверждающих бронирование Туристского продукта осуществляется через личный кабинет Заказчика на сайте Туроператора. Сообщения, сформированные системой бронирования, Туроператором, доступны в личном кабинете Заказчика и дублируются на адрес электронной почты, указанный Заказчиком при регистрации на Сайте. В связи с этим, Заказчик обязуется регулярно, вплоть до момента полного использования им или Туристом, от имени которого он действует, услуг, самостоятельно отслеживать текущий статус рассмотрения Заявки на бронирование, бронирования в личном кабинете, в электронной почте, в том числе проверять документы, размещенные в личном кабинете, направленные Туроператором на электронную почту, а в случае необходимости обращаться за информацией к Туроператору через личный кабинет, через форму обратной связи, размещенную на Веб-сайте или по телефону.

Ответственность за неисполнение Заказчиком настоящего пункта, в том числе, ответственность за любые последствия, возникающие в связи с отсутствием у Заказчика или Туриста информации об изменениях в бронировании Туристского продукта, произошедших по независящим от Туроператора причинам (отмена или перенос рейса, отмена брони Объектом размещения, задержка оплаты Туристского продукта по любой причине, изменение тарифов и т.д.), несет Заказчик, при условии уведомления Туроператором Заказчика об изменениях в бронировании.

### **3. БРОНИРОВАНИЕ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА**

**3.1.** Заявка на бронирование туристского продукта оформляется Заказчиком на Веб-сайте с указанием всех необходимых сведений, предусмотренных Заявкой, в том числе сведений о Туристах в объеме, необходимом для исполнения Договора. Заявка носит окончательный характер и подлежит обработке Исполнителем. Заказчик несет всю полноту ответственности за достоверность и корректность сведений, указанных в Заявке.

**3.2.** Информация о потребительских свойствах Туристского продукта (о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, категории гостиницы) и питания, услугах по перевозке туриста в месте временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах), доводится до сведения Заказчика на Веб-сайте, и носит справочный характер. Окончательные потребительские свойства Туристского продукта указываются в Подтверждении бронирования и/или счете.

**3.3.** Информация об условиях бронирования, условия оплаты доводится до сведения Потребителя на Веб-сайте, а также указывается в Подтверждении бронирования и/или счете.

**3.4.** Совершая акцепт настоящей оферты, Заказчик подтверждает, что полностью ознакомлен и согласен со всеми условиями предоставления Туристского продукта. В случае, если Заказчику не понятны какие-либо условия, в том числе условия отказа от услуг, внесение любых изменений заказ, Заказчик обязан уточнить необходимую ему информацию у Исполнителя.

**3.5.** Исполнитель рассматривает Заявку в течение трех рабочих дней. В исключительных случаях срок рассмотрения Заявки может быть увеличен. Исполнитель уведомляет Заказчика о статусе Заявки через Личный кабинет и путем направления сообщения на электронный адрес Заказчика, указанный при оформлении Заявки на бронирование.

**3.6.** В случае подтверждения заявки, Туроператор выставляет счет на оплату, который должен быть оплачен в порядке, установленном настоящим Договором. Счет доступен Заказчику в Личном кабинете.

**3.7.** В случае, если Заявка не подтверждена (при отсутствии запрошенной категории номеров в Объекте размещения, отсутствии билетов на запрошенный рейс и т.д.), Туроператор связывается с Заказчиком и предлагает внести изменения в Заявку. После оформления измененной Заявки Туроператор выставляет счет на оплату. Счет доступен Заказчику в Личном кабинете.

**3.8.** Туроператор принимает на себя обязательство реализовать Туристский продукт только при условии оплаты Заказчиком полной стоимости Туристского продукта. В случае, если Заказчик не произвел оплату в сроки, установленные настоящим Договором, Заявка признается аннулированной.

**3.9.** При условии успешной оплаты Заказчиком Туристского продукта, Туроператор формирует необходимый комплект документов (перевозочные документы, ваучер на проживание в соответствующем Объекте размещения, электронный страховой полис, ваучер на транспортные услуги и иные документы). Документы могут формироваться поэтапно, но в любом случае будут переданы Заказчику не позднее, чем за 24 часа до начала оказания туристских услуг. Комплект документов размещается в личном кабинете Заказчика и дублируется на электронный адрес, указанный при заполнении Заявки на бронирование. Заказчик может получить документы также в офисе Туроператора. Заключая настоящий Договор, Заказчик дает согласие на то, что в исключительных случаях, вследствие возникновения обстоятельств, не зависящих от действий Туроператора, документы могут быть переданы менее, чем за 24 часа до начала предстоящего путешествия.

**3.10.** Туроператор обязуется довести до сведения Заказчика следующую информацию:

а) о потребительских свойствах Туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, категории гостиницы) и питания, услугах по перевозке туриста в месте временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;

б) полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер Туроператора;

в) информацию о размере финансового обеспечения ответственности Туроператора, номере, дате и сроке действия договора или договоров страхования ответственности Туроператора, наименовании, адресе, месте нахождения организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора;

г) об условиях выдачи электронного перевозочного документа (билета) Заказчику, приобретающему услугу по перевозке. 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. Если при оформлении бронирования не указано, что перелет выполняется регулярным рейсом, то авиаперевозка выполняется чартерным рейсом. В этом случае, авиаперевозчик, аэропорт вылета и время вылета указываются приблизительные и могут быть изменены не позднее, чем за сутки до начала оказания услуг, входящих в Туристский продукт;

д) об условиях выдачи Заказчику документа о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера) на условиях, согласованных с Заказчиком в договоре о реализации туристского продукта;

е) требования к оформлению и наличию документов, требуемых для пользования услугами, входящими в Туристский продукт;

ж) условия аннуляции, изменения Заявки на бронирование Туристского продукта;

з) требования региона пребывания о необходимости выплаты налогов на пребывания, курортных такс, сборов и иных выплат;

и) правила пребывания и условия безопасности в месте временного пребывания, основные особенности региона пребывания, правила поведения во время туристической поездки, в том числе о необходимости уважения местных традиций и обычаев, бережного отношения к культурному наследию и окружающей среде;

к) о санитарно-эпидемиологической обстановке в месте временного пребывания, об опасностях, с которыми Турист может встретиться при совершении путешествия, о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если потребитель предполагает совершить путешествие в место временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;

л) о возможности Туриста 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, а также с наличием возможности обратиться к Исполнителю для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), в том числе по причинам, не зависящим от Заказчика или Туриста (болезнь, и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Туроператора, либо застраховать указанные расходы самостоятельно;

м) о том, что время вылета/выезда, аэропорт/вокзал/порт назначения, номер авиарейса могут быть изменены не позднее, чем за сутки до начала оказания услуг, входящих в Туристский продукт;

н) о том, что электронный железнодорожный билет не является проездным документом. Для осуществления перевозки Турист обязан пройти «Электронную регистрацию» при предоставлении такой возможности перевозчиком или получить проездной документ на установленном бланке ОАО «РЖД»;

о) о правилах заселения / выселения, принятых в Объектах размещения;

п) Туристу или Заказчику не гарантируется и не является составной частью договора о реализации турпродукта их вселение в номера Объекта размещения немедленно по прибытию в Объект размещения, а также их выселение из номеров Объекта размещения непосредственно перед убытием из Объекта размещения. Данное условие договора связано с расчетным часом (время заселения/выселения в /из номера Объекта размещения). Согласно общепринятым международным правилам, ориентировочный расчетный час в отелях наступает в 12 часов 00 минут местного времени. В прайс-листах Туроператора указывается количество ночей проживания, приобретаемых в составе общего пакета услуг, с установленного в Объекте размещения часа заселения дня начала тура до часа выезда дня окончания тура, данное время пребывания оплачивается Туристом полностью вне зависимости от времени фактического нахождения в Объекте размещения. Заселение в Объект размещения раньше расчетного часа, равно как и выселение позже расчетного часа, могут повлечь для туриста обязательства по дополнительной оплате стоимости проживания в Объекте размещения (как полных суток, так и их части – ранний въезд/поздний выезд), независимо от фактически проведенного в номере Объекта размещения времени до/после наступления расчетного часа. Данное обязательство по оплате регулируется внутренними правилами Объекта размещения.

р) о том, что указание в описании Объекта размещения на представляемые лечебные процедуры не означает обязательного, гарантированного представления всех или некоторых из перечисленных процедур Туристу. Лечебные процедуры осуществляются, как правило, после консультаций со специалистами Объекта размещения и на усмотрение соответствующих специалистов в соответствии с медицинскими показателями Туриста, при этом Туроператор не может влиять на решение указанных специалистов и не несет ответственности за их решения и действия;

с) об отсутствии единой официальной классификации отелей, предлагаемых для бронирования Заказчику. Категории обозначены на усмотрение Объектов размещения;

т) о необходимости соблюдения правил личной безопасности, о необходимости хранения денежных средств и иного имущества в сейфах Объекта размещения;

у) о том, что ущерб, нанесенный Туристом Объекту размещения, ресторану, музею, перевозчику или другому предприятию, оказывающему услуги в составе Туристского продукта, должен быть возмещен Туристом за свой счет.

**3.11.** Оплачивая счет (полностью или частично), Заказчик подтверждает, что до него доведена указанная в п. 3.10. настоящего Договора информация. Также Заказчик подтверждает, что он обязуется довести указанную информацию до лиц, указанных в Заявке на бронирование

#### **4. ОПЛАТА ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА**

**4.1.** Ориентировочная общая цена Туристского продукта доступна Заказчику на Веб-сайте в процессе бронирования. Ориентировочная общая цена Туристского продукта является справочной и может быть изменена Туроператором. Окончательная общая цена Туристского продукта указывается в выставленном счете и может быть изменена исключительно в случаях, предусмотренных настоящим Договором.

**4.2.** Общая цена Туристского продукта включает в себя стоимость всех входящих в Туристский продукт услуг с учетом параметров, выбранных Заказчиком, а также стоимость услуг Туроператора по формированию и реализации Туристского

продукта. Налог на пребывание, городской налог, курортный сбор и иные аналогичные сборы, в случае их наличия, уплачиваются Туристом самостоятельно в месте пребывания (как правило, в Объекте размещения) по правилам, установленным регионом пребывания. Информацию о необходимости уплаты перечисленных налогов и сборов Заказчик или Турист вправе выяснить самостоятельно или запросить у Исполнителя.

**4.3.** Оплата Туристского продукта производится Заказчиком в рублях РФ в размере 100% стоимости Туристского продукта в течение двух рабочих дней с даты выставления счета на оплату, если иной срок оплаты не указан в выставленном счете. В случае, если Заказчик не произвел оплату в сроки, установленные настоящим Договором, Заявка признается аннулированной.

**4.4.** Оплата осуществляется путем перечисления денежных средств на расчетный счет Туроператора или путем внесения наличных денежных средств в кассу Туроператора. В случае оплаты Туристского продукта иными способами банк (организация, оказывающая услуги доступа к системе расчетов) может взимать комиссию. Размер комиссии Заказчик уточняет самостоятельно перед осуществлением платежа. Обязательство по оплате считается исполненным с момента зачисления денежных средств на расчетный счет Туроператора, при наличных расчетах – с момента внесения денежных средств в кассу Туроператора.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **5.1. Туроператор обязан:**

**5.1.1.** Предоставить Заказчику информацию о потребительских свойствах Туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, категории гостиницы) и питания, услугах по перевозке туриста в месте временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах. Указанная информация размещается на Веб-сайте, и носит справочный характер. Окончательные потребительские свойства Туристского продукта указываются в Подтверждении бронирования и/или счете.

**5.1.2.** Предоставить Заказчику информацию о финансовом обеспечении Туроператора и порядке предъявления Туристом и (или) иным Заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора. Соответствующая информация указана в настоящем Договоре, а также размещена на Веб-сайте.

**5.1.3.** Информировать Заказчика в течение 3-х рабочих дней с момента получения Заявки о возможности предоставления запрашиваемого Туристского продукта.

**5.1.4.** Своевременно информировать Заказчика в случае изменения условий предоставления услуг, даты вылета/отправления, отмены рейса, изменения стоимости Туристского продукта изменения потребительских свойств Туристского продукта.

**5.1.5.** Предоставлять Туристу и (или) иному Заказчику Туристский продукт, соответствующий составу и характеристикам, указанным в Подтверждении бронирования.

**5.1.6.** После полной оплаты Туристского продукта сформировать пакет документов, необходимых для совершения туристами путешествия, и передать проездные и туристские документы Заказчику в порядке, предусмотренном настоящим Договором.

**5.1.7.** Использовать предоставленные Заказчиком персональные данные лиц, указанных в Заявке на бронирование, исключительно в целях, установленных настоящим Договором.

### **5.2. Туроператор имеет право:**

**5.2.1.** В исключительных случаях, связанных с возникновением обстоятельств, не зависящих от Туроператора, производить замену услуг, входящих в Туристский продукт, не меняя при этом потребительских свойств забронированных услуг: заменить Объект размещения (номер в Объекте размещения) на Объект размещения аналогичной категории или аналогичным уровнем сервиса или аналогичной стоимости, или с предоставлением услуг более высокого класса (категории, звездности) без доплаты; перенести время выезда/вылета Туристов; заменить экскурсионную программу на другую, равноценную или более высокую по стоимости; внести иные оправданные изменения.

**5.2.2.** Аннулировать бронирование Туристского продукта в случае несвоевременной оплаты со стороны Заказчика, известив его об этом путем размещения информационного сообщения в Личном кабинете Заказчика на Веб-сайте.

**5.2.3.** Изменить программу пребывания и маршрут путешествия по устному согласованию с туристом во время путешествия.

**5.2.4.** Затребовать от Заказчика предоставления дополнительных документов (в оригинале), необходимых для оформления/совершения поездки.

**5.2.5.** Для исполнения настоящего Договора заключать и исполнять договоры с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в тур, являться агентом, участвующим в расчетах.

### **5.3. Заказчик обязан:**

**5.3.1.** Заполнить Заявку на бронирование, указав в ней все необходимые сведения о Туристах и бронируемых услугах.

**5.3.2.** Осуществлять оплату Туристского продукта в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Договором.

**5.3.3.** Своевременно и в полном объеме довести до сведения лиц, указанных в Заявке на бронирование, условия настоящего Договора, информацию о потребительских свойствах Туристского продукта, условиях аннулирования и изменения бронирования, а также иную информацию, переданную ему Туроператором.

**5.3.4.** Самостоятельно отслеживать информацию, размещаемую Туроператором на Веб-сайте, в том числе в Личном кабинете Заказчика. Уточнять за день до начала путешествия время вылета/выезда, аэропорт/вокзал/порт назначения, номер авиарейса или номер поезда.

**5.3.5.** В случае аннулирования заявки, незамедлительно сообщить об этом Туроператору через Личный кабинет либо по электронной почте. Заявка считается аннулированной после присвоения ей Туроператором статуса «Аннулировано» и размещения соответствующего сервисного сообщения в Личном кабинете Заказчика.

**5.3.6.** Возместить Туроператору расходы, связанные с аннулированием Заявки на бронирование и отказа от получения туристских услуг, в порядке, предусмотренном настоящим Договором.

#### **5.4. Заказчик имеет право:**

- 5.4.1.** Получить копию свидетельства о внесении сведений о Туроператоре, в Единый федеральный реестр туроператоров;
- 5.4.2.** Получить документы, необходимые Туристу для совершения путешествия в соответствии с настоящим Договором;
- 5.4.3.** Получить необходимую 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;
- 5.4.4.** На свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в месте временного пребывания ограничительных мер;
- 5.4.5.** 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 Российской Федерации о туристской деятельности;
- 5.4.6.** 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.

### **6. АННУЛИРОВАНИЕ, ИЗМЕНЕНИЕ, ОТМЕНА БРОНИРОВАНИЯ**

**6.1.** В случае, когда Заказчик по каким-либо причинам хочет аннулировать забронированный Туристский продукт и отказаться от получения услуг, ему необходимо использовать сервис обратной связи, доступный на Веб-сайте или отправить письмо об аннулировании Туристского продукта на электронный адрес Исполнителя.

**6.2.** Внесение изменений в состав Туристов, сведений о Туристах, а также иных условий бронирования доступно исключительно путем оформления нового бронирования и отмены ранее подтвержденного бронирования с наступлением последствий, связанных с аннулированием Подтверждения бронирования (п. 6.3.). В исключительных случаях возможно внесение изменений без отмены ранее подтвержденного бронирования. Возможность внесения изменений определяется исключительно Исполнителем. Для получения информации о возможности внесения изменений без отмены ранее подтвержденного бронирования Заказчику необходимо обращаться к Исполнителю в каждом конкретном случае.

**6.3.** В случае аннулирования Туристского продукта Туроператор имеет право взыскать с Заказчика, в том числе, путем удержания из денежных средств, подлежащих возврату, суммы понесенных Туроператором расходов, связанных с формированием и реализацией Туристского продукта, выплатой штрафов, неустоек, взимаемых поставщиками услуг (Объектами размещения, перевозчиками, страховщиками и т.д.) в связи с аннулированием услуг. Примерный размер фактически понесенных расходов вследствие аннулирования Туристского продукта может составлять:

- при получении Туроператором письма об аннулировании в срок от 15 до 10 суток (включительно) до даты заезда – 30% от стоимости Туристского продукта, указанной в счете на оплату, но не менее стоимости фактически понесенных расходов;
- при получении Туроператором письма об аннулировании Туристского продукта в срок от 9 до 5 (включительно) суток до даты заезда – 50% от стоимости Туристского продукта, указанной в счете на оплату, но не менее стоимости фактически понесенных расходов;
- при получении Туроператором письма об аннулировании Туристского продукта в срок менее чем за 5 суток до даты заезда и в период предоставления услуг – 95% от стоимости Туристского продукта, указанной в счете на оплату, но не менее стоимости фактически понесенных расходов.

В случае если заезд и/или проживание, согласно условиям аннулированного Туристского продукта, приходится на период с 25 декабря по 10 января, примерный размер фактически понесенных расходов Туроператора может составлять 95% от стоимости Туристского продукта, указанной в счете на оплату, но не менее стоимости фактически понесенных расходов.

Точный размер фактически понесенных расходов Туроператора указывается в извещении Туроператора.

Возврат денежных средств по страховым полисам и за перевозку осуществляется в соответствии с правилами страховых компаний и перевозчиков.

**6.4.** После получения уведомления об аннулировании Туристского продукта, Туроператор информирует Заказчика о размере фактически понесенных Туроператором расходов, подлежащих компенсации Заказчиком. После получения такого письма от Туроператора, Заказчик направляет Исполнителю ответ с согласием на изменение и/или аннулирование забронированных услуг либо с отказом от изменения и/или аннулирования забронированных услуг. В случае, если от Заказчика в течение 3 (Трех) календарных дней с момента направления Туроператором письма с указанным размером фактически понесенных расходов не получен ответ, Туристский продукт считается аннулированным, с применением последствий по возмещению Туроператору фактически понесенных расходов.

**6.5.** Туристский продукт считается аннулированным после присвоения ему Туроператором статуса «Аннулировано» и размещения соответствующего сервисного сообщения в Личном кабинете Заказчика.

**6.6.** Туроператор не осуществляет возврат денежных средств Заказчику за заказанные, забронированные и оплаченные услуги, включенные в Туристский продукт, и не использованные по инициативе лиц, указанных в Подтверждении бронирования, либо в связи с обстоятельствами, не зависящими от Туроператора (невозможность получения отдельных услуг, в связи с медицинскими противопоказаниями, о наличии которых не был уведомлен Туроператор, и т.п.).

**6.7.** Возврат денежных средств Заказчику осуществляется тем же способом, каким была осуществлена оплата.

### **7. ГАРАНТИИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

**7.1.** Туроператор не несет перед Заказчиком ответственности в случае полной или частичной неработоспособности Системы бронирования и ее компонентов в течение какого-либо времени, а также при отсутствии возможности доступа Заказчика к Веб-сайту или несения им любых косвенных или прямых затрат в связи с данными обстоятельствами. В случае, если Заказчик выявил неработоспособность Веб-сайта или Личного кабинета, Заказчик обязан связаться с Туроператором любым возможным способом: по телефону или электронной почте.

**7.2.** Туроператор несет ответственность по настоящему Договору в отношении обязанностей Туроператора, и не несет ответственность за негативные последствия и убытки, возникшие в результате событий и обстоятельств, находящихся вне сферы его компетенции, а также за действия (бездействие) третьих лиц, включая, но не ограничиваясь:

**а)** в случае невозможности выполнения принятых на себя обязательств вследствие недостоверности, недостаточности и несвоевременности сведений и документов, предоставленных Заказчиком, или нарушения Заказчиком условий настоящего Договора или требований к документам;

**б)** за действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка отправления авиарейсов, поездов, автобусов и прочих транспортных средств, изменение стоимости билетов, изъятие тарифа из продажи, аннуляция неоплаченных или оплаченных бронирований), за сохранность, потерю или повреждение багажа, груза, ценностей и документов пассажиров в течение всего срока их поездки. Заявления, претензии и иски, связанными с недостатками в услугах перевозки, предъявляются непосредственно перевозчикам;

**в)** за невыполнение обязательств, вытекающих из договоров страхования. Заявления, претензии и иски, связанные с ненадлежащим исполнением договоров страхования, подлежат предъявлению непосредственно страховщикам;

**г)** за действия таможенных органов и иных органов власти РФ;

**д)** за непередачу Заказчиком Туристу или утрату Заказчиком или Туристом документов на проживание, проездных и иных документов, выданных Туроператором;

**е)** за ошибки и неточности при оформлении туристских документов, которые вызваны указанием ошибочной или неточной информации в Заявке на бронирование и в документах, представленных Туроператору;

**ж)** за подлинность и правильность оформления документов Туристов (достоверность содержащихся в них сведений);

**з)** за не ознакомление Заказчиком Туриста с условиями настоящего Договора, с потребительскими свойствами Туристского продукта, порядком оплаты и аннулирования бронирования, с изменениями условий бронирования, со всей необходимой информацией об услугах и Туристском продукте, переданной Туроператором;

**и)** за неполучение Туристами услуг в связи с обстоятельствами, не зависящими от Туроператора (в том числе, вследствие болезни Туриста);

**к)** за последствия нарушения Туристом правил проезда и провоза багажа, а также нарушения особых правил поведения в месте временного пребывания;

**л)** за неявку или опоздание Туриста на регистрацию рейса, посадку на рейс, к месту отправления поезда, ко времени заселения;

**м)** за несоблюдение Туристом установленных поставщиком соответствующих услуг правил поведения, в том числе правил поведения на борту самолетов;

**н)** за не предоставление поставщиком услуг лечебных процедур в случае, если предоставление подобных процедур не согласовано соответствующими специалистами поставщика услуг в каждом конкретном случае;

**о)** за расходы, связанные с улучшением условий предоставления услуг, подтвержденных Туроператором, если такие расходы не согласовывались с Туроператором, а также за любые изменения лицами, указанными в Заявке на бронирование, согласованного маршрута или несоблюдение правил группового прохождения маршрута;

**п)** за качество услуг, самостоятельно приобретенных Заказчиком или Туристом, и не входящих в подтвержденный Туроператором Туристский продукт;

**р)** за последствия, связанные с не уведомлением/несвоевременным уведомлением Туроператора о досрочном выезде Туристов из Объекта размещения, независимо от причин отказа от забронированных услуг, в том числе за убытки, понесенные Туристами с в связи с несвоевременной аннуляцией забронированных услуг;

**с)** за нарушение лицами, указанными в заявке на бронирование, законов Российской Федерации и за возникшие при этом последствия (арест, снятие с рейса, и т.д.);

**т)** за несоответствие туристского обслуживания необоснованным ожиданиям Заказчика или Туриста.

**7.3.** В случае невозможности предоставления одной или нескольких услуг, входящих в Туристский продукт, по обстоятельствам, не зависящим от Туроператора, последний вправе предложить Заказчику внести изменения в Туристский продукт на любой стадии туристской поездки/оказания услуг при сохранении других составляющих Туристского продукта/услуг. При этом будут предоставлены услуги имеющие равную или более высокую категорию ценового и (или) сервисного обслуживания. Об изменениях Туроператор обязуется предварительно уведомить Заказчика через Личный кабинет либо путем направления информационного письма на адрес электронной почты, указанный при регистрации на Веб-сайте.

## **8. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ**

**8.1.** При наличии каких-либо замечаний относительно туристского обслуживания лица, указанные в Подтверждении бронирования, обязаны незамедлительно обратиться к лицу, оказывающему услуги в месте пребывания, и сообщить об обнаруженных недостатках Туроператору. Обо всех претензиях, касающихся туристского сервиса на месте предоставления услуг, необходимо составить протокол, подписанный Туристом и лицом, оказывающим услуги. Протокол составляется в двух экземплярах (один - для Туриста, второй – для лица, оказывающего услуги на месте).

**8.2.** Досудебный претензионный порядок является обязательным. Претензии к качеству Туристского продукта Заказчик имеет право предъявить Туроператору в течение 20 дней после получения последней услуги, указанной в Заявке. К претензии должны быть приложены все документы, подтверждающие обстоятельства, на которые ссылается Заказчик (счета, квитанции, справки, заключения и т.д., выданные компетентными органами, Объектами размещения, перевозчиками и т.д.).

**8.3.** Претензия о непредставлении (ненадлежащем представлении) услуг считается необоснованной, если Заказчик или Турист воспользовался альтернативными услугами, предложенными взамен тех, которые не могли быть представлены непосредственным исполнителем (Объектом размещения, перевозчиком и т.д.). Принятие Заказчиком или Туристом альтернативных услуг является согласием Заказчика с внесением изменений в состав Туристского продукта.

**8.4.** Претензия подлежит рассмотрению Туроператором в течение 10 дней со дня ее получения.

**8.5.** В случае, если Стороны не смогли урегулировать спор путем переговоров он подлежит разрешению в суде в соответствии с правилами подсудности.

## 9. ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ТУРОПЕРАТОРА

9.1. Надлежащее исполнение Туроператором обязательств по всем договорам о реализации туристского продукта обеспечено следующим договором:

| Реестровый номер Туроператора | Наименование, адрес и сайт организации, предоставившей финансовое обеспечение туроператора (Страховщик)                         | Способ финансового обеспечения ответственности               | Номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора   | Размер финансового обеспечения ответственности туроператора |
|-------------------------------|---|--|---|---|
| РТО 020353                    | ООО «Страховое общество «Помощь»,<br>191124, г. Санкт-Петербург,<br>Центральный р-н,<br>Синопская наб, д 50А<br>www.pomosch.com | договор страхования гражданской ответственности туроператора | Договор страхования гражданской ответственности туроператора за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта № М177219-43-18 от 28.08.2018, с 10/09/2018 по 09/09/2019 | 500 000 рублей  |

**Порядок предъявления Туристом требований о выплате страхового возмещения по договору страхования гражданской ответственности туроператора за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.**

9.2. Турист и (или) иной Заказчик Туристского продукта вправе в пределах размера финансового обеспечения ответственности Туроператора предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы непосредственно страховщику.

9.3. Страховым случаем является неисполнение Туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта по причине прекращения деятельности туроператора.

Случай признается страховым, если:

- факт неисполнения Туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта подтверждается публичным заявлением Туроператора о прекращении туроператорской деятельности или принятием уполномоченным федеральным органом исполнительной власти решения об исключении Туроператора из единого федерального реестра туроператоров по причине прекращения деятельности туроператора при отсутствии публичного заявления Туроператора, если это предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации. При этом публичное заявление или исключение Туроператора из единого федерального реестра туроператоров должно произойти в течение срока действия договора страхования

- в результате неисполнения Туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта по причине прекращения деятельности туроператора причинен реальный ущерб выгодоприобретателю, и размер реального ущерба подтверждается документами, предусмотренными настоящим разделом.

9.4. Реальным ущербом Туриста и (или) иного Заказчика признаются расходы Выгодоприобретателя на оплату услуг по перевозке и (или) размещению по договору о реализации туристского продукта, возникшие в результате неисполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта по причине прекращения деятельности туроператора, включая:

- денежные средства, внесенные в счет договора о реализации туристского продукта за услуги, оплаченные, но не оказанные Туроператором или третьими лицами, на которых Туроператором было возложено исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта;

- расходы, понесенные Туроператором в связи с непредвиденным выездом из места временного пребывания.

В состав реального ущерба, понесенного Туристом и (или) иным Заказчиком в результате неисполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, не включаются расходы, произведенные Туристом и (или) иным Заказчиком в стране (месте) временного пребывания по собственному усмотрению и не обусловленные договором о реализации туристского продукта.

9.5. Основанием для выплаты страхового возмещения является факт причинения Туристу и (или) иному Заказчику реального ущерба в связи с неисполнением Туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта по причине прекращения деятельности туроператора.

9.6. Письменное требование о выплате страхового возмещения по Договору страхования может быть предъявлено Туристом и (или) иным Заказчиком Страховщику в течение срока исковой давности по основанию, возникшему в период действия Договора страхования.

9.7. При обращении за страховой выплатой, Страховщику должны быть предоставлены следующие, надлежаще оформленные, документы:

- требование (заявление) о выплате страхового возмещения, в котором указываются: фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике (если договор о реализации туристского продукта заключался заказчиком);

- дата выдачи, срок действия и иные реквизиты Договора страхования;

- номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;

- наименование туроператора, который заключил Договор страхования;

- информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

- размер реального ущерба, причиненного Туристу и (или) иному Заказчику в связи с неисполнением Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

- информация об обращении с требованием за осуществлением выплаты к другим организациям, предоставившим туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, а также очередность осуществления выплаты организациями, предоставившими туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора.

**9.8.** К требованию (заявлению) прилагаются следующие документы:

- копия паспорта Туриста и (или) иного Заказчика или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);

- копия договора о реализации туристского продукта, включая все приложения и дополнительные соглашения к нему (с предъявлением его оригинала) в случае заключения договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе либо договор о реализации туристского продукта в форме электронного документа на электронном носителе информации в случае заключения договора о реализации туристского продукта в форме электронного документа;

- документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Туристом и (или) иным Заказчиком в результате неисполнения Страхователем обязательств по договору о реализации туристского продукта;

**9.9.** Турист и (или) иной Заказчик вправе не предоставлять оригиналы документов, указанные в п. 10.8. настоящего Договора, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

**9.10.** Все документы, предоставляемые Страховщику, должны быть составлены на русском языке. Документы, составленные на иностранном языке, должны быть предоставлены Страховщику в нотариально удостоверенном переводе на русский язык.

**9.11.** Страховщик освобождается от страховой выплаты в следующих случаях:

- освобождения Страхователя в соответствии с законодательством Российской Федерации от ответственности за причинение реального ущерба, обусловленного неисполнением договора о реализации туристского продукта;

- если неисполнение договора о реализации туристского продукта наступило вследствие:

а) воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения;

б) военных действий, а также маневров или иных военных мероприятий;

в) гражданской войны, народных волнений всякого рода или забастовок;

г) умышленных действий Туриста и (или) иного Заказчика, направленных на наступление страхового случая, в том числе сговора Туроператора с Туристом и (или) иным Заказчиком.

**9.12.** Страховщиком не возмещаются:

а) расходы, произведенные Туристом и (или) иным Заказчиком и не обусловленные неисполнением Туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения Туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта;

б) причитающиеся Туристу и (или) иному Заказчику штрафы, пени в результате неисполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

в) упущенная выгода Туриста и (или) иного Заказчика в результате неисполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

г) моральный вред Туриста и (или) иного Заказчика в результате неисполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

д) расходы, превышающие объем реального ущерба, предусмотренного к возмещению Правилами страхования Страховщика.

**9.13.** Случай не признается страховым, если договор о реализации туристского продукта между Туроператором и Туристом и (или) иным Заказчиком, по которому заявлены имущественные претензии, признается недействительным в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **10. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)**

**10.1.** Стороны освобождаются от ответственности за ненадлежащее исполнение или неисполнение обязательств по настоящему Договору в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, к таковым стороны относят следующие обстоятельства: пожар, эпидемия, землетрясение, террористический акт, наводнение, ураган, шторм, цунами, оползень, другие стихийные бедствия и катаклизмы, военные действия любого характера, забастовки, введение чрезвычайного или военного положения, эмбарго, изменения законодательства РФ или страны пребывания или транзита, действия органов таможенного и санитарного контроля, отмена автобусного, паромного и другого транспортного обеспечения, маршрутов такси, трафики на дорогах, издание органами власти нормативных актов, повлекших невозможность надлежащего исполнения Сторонами своих обязательств и прочие обстоятельства, на которые стороны не могут повлиять и предотвратить.

**10.2.** О наступлении (и прекращении) указанных в пункте 10.1. настоящего Договора обстоятельств, Сторона, для которой возникла невозможность исполнения обязательств по настоящему Договору, обязана немедленно известить другую Сторону. Неуведомление или несвоевременное уведомление об указанных обстоятельствах лишает Стороны права ссылаться на эти обстоятельства и не освобождает от ответственности по настоящему Договору. Срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если обстоятельства будут продолжаться более 14 (четырнадцати) дней, каждая из Сторон будет иметь право отказаться от исполнения обязательств по настоящему договору. Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления, принимаемыми ими в соответствии с федеральными законами.

## **11. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

**11.1.** [Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с Политикой компании в отношении обработки персональных данных](#)

**11.2.** Совершая акцепт настоящего Договора, Заказчик в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» №152-ФЗ от 27.07.2006 г. предоставляет Исполнителю и поставщикам услуг свое информированное согласие, а также согласие

всех Туристов, от имени которых он действует, на обработку персональных данных в целях исполнения настоящего Договора.

**11.3.** При этом Заказчик гарантирует, что им получено согласие от всех Туристов, от имени которых он действует, на обработку персональных данных Исполнителем и поставщиками услуг в целях исполнения настоящего Договора.

**11.4.** В целях исполнения настоящего Договора Исполнитель обрабатывает следующие персональные данные Заказчика и Туристов: ФИО, дата рождения, данные документа, удостоверяющего личность, наименование объекта бронирования, дата заезда, дата выезда, тип программы, телефон, адрес электронной почты, данные, указанные в Заявке на бронирование.

**11.5.** Обработка персональных данных включает следующие действия: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, передачу, в том числе, трансграничную передачу, обезличивание, блокирование, уничтожение) в целях исполнения настоящего Договора.

**11.6.** Персональные данные могут обрабатываться как автоматизированным, так и неавтоматизированным способами обработки.

**11.7.** Согласие на обработку персональных данных действует в течение неопределенного срока. Согласие может быть отозвано путем направления Исполнителю соответствующего заявления в письменном виде.

## **12. ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ**

**12.1.** Вся текстовая информация и графические изображения, находящиеся на Веб-сайте, являются собственностью Туроператора и/или его контрагентов.

**12.2.** Перепечатка, воспроизведение в любой форме, распространение, в том числе в переводе, любых материалов с Веб-сайта возможны только с письменного разрешения Туроператора.

## **13. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ**

**13.1.** Настоящий Договор считается заключенным с момента акцепта, полученного в порядке, предусмотренном п. 1.2. настоящего Договора, и действует до окончания путешествия. При этом обязательства Туроператора по реализации Туристского продукта наступают после полной оплаты Заказчиком Туристского продукта.

**13.2.** Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения настоящего 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 и другие обстоятельства).

Сторона информирует об этом другую Сторону не позднее 5 дней после наступления таких обстоятельств. В этом случае Стороны вправе внести изменения в настоящий Договор (путем внесения доплаты за турпродукт, изменения сроков туристской поездки и др.), а если это невозможно, Заказчик вправе потребовать возвращения стоимости турпродукта за вычетом фактически понесенных Туроператором расходов.

**13.3.** Прекращение действия Договора не прекращает обязательств, возникших до момента прекращения Договора.

## **14. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

**14.1.** Стороны признают факсимильный и электронный способы связи в качестве официального способа передачи информации в рамках настоящего Договора.

**14.2.** Во всем остальном, что не урегулировано условиями настоящего Договора, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

## **15. СВЕДЕНИЯ О ТУРОПЕРАТОРЕ**

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Мир здоровья»

Сокращенное наименование: ООО «Мир здоровья»

Адрес (место нахождения) юридического лица: 127473, г. Москва, ул. Краснопролетарская, дом 30, строение 1, этаж 3, помещение IX, комната 9

Адрес для направления корреспонденции: 127473, г. Москва, ул. Краснопролетарская, дом 30, строение 1, этаж 3, помещение IX, комната 9

Реестровый номер РТО 020353

ОГРН 1177746644800

ИНН/КПП 7707387644/770701001

Код ОКПО: 16175345

Банковские реквизиты:

Расчетный счет 40702810538000233430

в ПАО Сбербанк

Корреспондентский счет 30101810400000000225

БИК 044525225

Телефон: (495) 308-00-47, 8 800 775 96 49

Адрес электронной почты: booking@zdravo.ru

Веб-сайт: <http://zdravo.ru>

Режим работы понедельник – пятница с 10:00 до 19:00,

суббота с 12:00 до 17:00 часов,

воскресенье – выходной

Генеральный директор Д.В. Шаров