

## Публичный договор-оферта на оказание туристических услуг

Данный документ является официальным предложением ИП Тереховой Евгении Анатольевны (далее - "Турагент"), для физических лиц (далее - "Заказчик, Турист"), заключить договор на оказание туристических услуг на указанных ниже условиях и публикуется на веб-сайте <https://azb-ex.ru/>

В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации данный документ является публичной офертой.

Договор заключается путем акцепта Заказчиком оферты Турагента. Письменная форма договора считается соблюденной в силу ст. 434 ГК РФ. Полным и безоговорочным акцептом оферты является осуществление Заказчиком действий по выполнению указанных в оферте условий договора, в том числе совершение полной оплаты по договору.

Оферта может быть отозвана Турагентом в любой момент до ее принятия.

### 1. Термины и определения

В настоящей публичной оферте нижеприведенные термины используются в следующем значении:

«Турист, Заказчик» — пользователь, физическое лицо осуществивший акцепт оферты, и являющейся таким образом Заказчиком туристических услуг по заключенному договору, заказывающее Туристский продукт, как от своего имени, так и от имени иного туриста (туристов), в том числе, законный представитель несовершеннолетнего туриста.

«Турагент» — ИП Терехова Евгения Анатольевна (ОГРНИП 317774600058990, юридический адрес: 109125, г. Москва, ул. Васильцовский стан, 11-408), выступает в правоотношениях с конечным Пользователем или Туристом, осуществляет турагентскую деятельность.

«Туроператор» - организация, занимающаяся деятельностью по формированию, продвижению и реализации туристского продукта. Туроператор несет ответственность перед Туристом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному Турагентом как от имени Туроператора. Продвижение и реализация туристского продукта Турагентом осуществляются на основании договора, заключаемого между Туроператором и Турагентом.

«Сайт» — вебсайт в сети Интернет, расположенный по адресу: <https://azb-ex.ru/>. Посещение (использование инструментов) Сайта может производиться Пользователями без регистрации.

Сайт предоставляет Пользователю следующие виды сервисов:

1. Доступ к каталогу (базе) туров с их описанием, с правом просмотра контента;
2. Доступ к средствам поиска и навигации Сайта;
3. Предоставление Пользователю возможности выбора и покупки тура;
4. Осуществление оплаты посредством банковских карт, Master Card, Visa, Мир.
5. Иные виды Сервисов, реализуемые на страницах Сайта.

«Содержание сайта (далее — Содержание)» — охраняемые результаты интеллектуальной деятельности, включая тексты литературных произведений, их названия, предисловия, аннотации, статьи, иллюстрации, обложки, музыкальные произведения с текстом или без текста, графические, текстовые, фотографические, производные, составные и иные произведения, пользовательские интерфейсы, визуальные интерфейсы, названия товарных знаков, логотипы, программы для ЭВМ, базы данных, а также дизайн, структура, выбор, координация, внешний вид, общий стиль и расположение данного Содержания, входящего в состав Сайта и другие объекты интеллектуальной собственности все вместе и/или по отдельности, содержащиеся на Сайте.

«Оферта» — настоящий документ «Публичный договор-оферта на оказание туристических услуг», опубликованный в сети Интернет по адресу <https://azb-ex.ru>.

«Договор оферты» — договор между Турагентом и Заказчиком на оказание туристических услуг, который заключается посредством акцепта оферты.

«Акцепт оферты» — полное и безоговорочное принятие условий оферты путем осуществления действий Заказчиком, выражающих намерение воспользоваться веб-сайтом Исполнителя для оформления услуг.

«Веб-сайт» — открытый для свободного визуального ознакомления, публично доступный по адресу <https://azb-ex.ru/>, посредством которого обеспечивается отображение информации о видах услуг, предоставляемых Исполнителем.

«Заказ/заявка» — должным образом, оформленный запрос Заказчика на получение услуг, выбранных на веб-сайте.

«Пользователь» — физическое лицо, достигшее восемнадцати лет и заключившее с Турагентом настоящий Договор для личного, бытового, семейного использования путем акцепта настоящей публичной оферты, выраженного в совершении действий, выражающих его волю установить правоотношения, являющееся стороной по настоящему договору. "Турист" и «Пользователь» в процессе использования бронирования могут не совпадать в одном лице. В целях идентификации в качестве стороны по Договору, которая приобретает права и обязанности, как это понимается в ФЗ 132-ФЗ от 24.11.1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Пользователь становится Туристом при выполнении всех действий, требуемых системой бронирования (совершении этих действий, но не ограничиваясь ими: авторизация на сайте, выбор тура, ввод личных данных, оплата и прочее).

«Туры» — услуги, описание которых содержится на Сайте, предлагаемые Пользователям.

«Платеж» — денежные средства, перечисленные Пользователем Турагенту для оплаты забронированных туров.

«Авторизация» — процесс анализа на сервере Турагента введенных Пользователем идентификационных данных (информации, используемой для установления достоверности заявленной идентичности), по результатам которого определяется наличие у Пользователя права получить услуги и/или использовать интерфейс Пользователя.

«Платежная система» — компания, предоставляющая сервис приема электронных платежей на веб-сайте в пользу Исполнителя.

В Договоре могут быть использованы термины, не определенные вышеперечисленными понятиями. В этом случае толкование такого термина производится в соответствии с текстом Договора.

## **2. Предмет договора**

2.1. Предметом настоящего договора является предоставление Турагентом Заказчику туристических и иных услуг в соответствии с условиями настоящего Договора. Под туристическими услугами в настоящем договоре понимается сформированный пакет туристических услуг для однодневной или многодневной экскурсии на территории РФ и Беларуси.

2.2. Информация о перечне и содержании туристических услуг указана на веб-сайте.

2.3. Условия настоящего Договора принимаются Заказчиком полностью. Свидетельством полного и безоговорочного акцепта (принятия) условий данного Договора является осуществление Заказчиком регистрационных действий на веб-сайте и процедуры оплаты туристических услуг.

2.4. 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.

## **3. Права и обязанности сторон**

### **3.1. Турагент обязан:**

- Предоставить туристические услуги в полном объеме согласно программе тура, выбранного Заказчиком. Стоимость Тура определяется Турагентом и размещена на веб-сайте.
- Обеспечивать качество предоставляемых услуг в соответствии со стандартами, утвержденными законодательством Российской Федерации.
- Принимать меры по обеспечению безопасности информации о полученных от Заказчика в процессе оказания услуг персональных данных, в том числе при их обработке и использовании;
- Информировать Заказчика об условиях приобретения и содержании услуг Турагента.
- Информировать Заказчика о правах и обязанностях третьих лиц (организаций), непосредственно связанных с выполнением услуг.
- В случае изменения цен на оказанные услуги или изменении сроков оказания услуг по причинам, не зависящим от Турагента, своевременно информировать Заказчика.
- Своевременно сообщать Заказчику обо всех изменениях условий тура, произошедших вследствие существенного изменения обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении настоящего Договора или вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы.
- Турагент не несет ответственность за неисполнение договора:
  - при возникновении форс-мажорных обстоятельств (стихийные бедствия, войны, эпидемии, аварии и т.д.);

- в случае, если услуги (тур) не были оплачены в согласованные сроки;
- за дополнительные услуги, не предусмотренные заявкой или туристской путевкой, а также при самостоятельном изменении Заказчиком отдельных элементов программы (экскурсионной программы, трансфера, места и уровня проживания, несвоевременной явки к месту сбора группы и др.), вызвавших дополнительные затраты со стороны Заказчика;
- за сохранность багажа и личных вещей.

### **3.2. Турагент вправе:**

- Аннулировать заявку на тур при неполучении от Заказчика оплаты.
- Расторгнуть настоящий Договор с Заказчиком в одностороннем порядке. Моментом расторжения договора считается дата направления соответствующего сообщения Заказчику по электронной почте.
- Заключать и исполнять договоры с третьими лицами, непосредственно оказывающими услуги, входящие в тур.
- Пересаживать Заказчика в зависимости от конкретного расположения в салоне автобуса дверей, а также количества и расположения посадочных мест. Номера мест в автобусе не являются обязательной частью договора.
- Аннулировать забронированный туристский продукт по причине недобора группы. При этом Турагент возвращает Заказчику полную стоимость оплаченной путевки без выплаты каких-либо компенсаций или по согласованию сторон может зачесть произведенный им платеж в счет другой поездки.
- Отказать в оказании услуг по причине:
  - нарушения правопорядка или причинения беспокойства окружающим;
  - состояния алкогольного или наркотического опьянения, или нарушения других правил общественного поведения;
  - хранения, провоза или распространения наркотиков, незаконного хранения оружия и т.п.;
  - неправильного оформления личных документов (отсутствие записи о членах семьи в паспорте Заказчика, отсутствием или неправильным оформлением доверенностей на несовершеннолетних детей и т.п.).

### **3.3. Заказчик обязан:**

- Своевременно оплатить забронированный Тур в соответствии с ценами и на условиях, установленных Туроператором.
- Самостоятельно ознакомиться на веб-сайте с информацией о выбранном туре (программой тура, датой проведения, стоимостью), а также дополнительными расходами, которые не входят в оплату Тура.
- Предоставить Турагенту подлинные, достоверные и достаточные персональные данные, необходимые для оформления тура. В том числе точную информацию о номере своего мобильного контактного телефона, адресе электронной почты, необходимую для оперативной связи с Заказчиком.

- Вовремя прибыть к месту начала тура и отправления транспорта. Все расходы, связанные с опозданием к месту отправления, связанные с нарушением графика движения транспорта, дорожными заторами, аварийными ситуациями, Заказчик несет самостоятельно. Неявка или опоздание к отправлению приравнивается к отказу от исполнения договора.
- Соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные договором с перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами.
- Во время путешествия: уважать и соблюдать законодательство, социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования места временного пребывания; соблюдать установленные правила охраны природы, памятников истории и культуры; соблюдать правила личной безопасности; выполнять меры личной профилактики по инфекционным и паразитарным заболеваниям при въезде в эпидемичные районы; относиться к имуществу третьих лиц с надлежащей заботливостью и осмотрительностью, соблюдать установленные третьими лицами правила пользования таким имуществом, не причинять вреда имуществу третьих лиц; незамедлительно информировать Исполнителя, а также представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании услуг, входящих в тур со стороны третьих лиц; ознакомить указанных в договоре и туристской путевке участников путешествия с содержанием договора и со всей информацией, предоставленной Турагентом Заказчику в том случае, если Заказчик, заключил настоящий Договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах третьих лиц; при этом Заказчик гарантирует наличие у себя полномочий на заключение Договора в интересах этих лиц.
- Своевременно (за день до отъезда) уточнить у Турагента время и место отправления, дату совершения поездки, прочие существенные данные.

### **3.4. Заказчик вправе:**

- Получить от Турагента оплаченные им услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.
- Получать от Турагента информацию, связанную со сроками и условиями предоставления услуг.
- По согласованию с Турагентом изменить количественный и качественный состав третьих лиц, в интересах которых заключен настоящий Договор. Изменения или аннуляция будут считаться действительными при письменном обращении Заказчика к Турагенту и последующем письменном подтверждении изменения Турагентом.
- В любой момент расторгнуть настоящий Договор с соблюдением правил возврата денег, установленных в п. 5. настоящего Договора.

## **4. Порядок расчетов**

4.1. Цена Тура определяется Турагентом и размещается на веб-сайте. Турагент вправе в одностороннем порядке пересматривать цены на туры. Стоимость дополнительных услуг, которые Заказчик может заказать в процессе формирования бронирования (авиа и ж/д билеты, дополнительные трансферы, дополнительные экскурсии и прочее) согласовывается с Турагентом и оплачивается дополнительно.

4.2. Взаиморасчеты между Турагентом и Заказчиком производятся в российских рублях. Стоимость туристических услуг не облагается НДС в связи с применением упрощенной системы налогообложения.

4.3. Заказчик вправе оплатить стоимость услуг по Договору любым из перечисленных способов:

- перечисление Заказчиком денежных средств на расчётный счет Турагента по реквизитам через расчетный счёт, отделение банка или посредством онлайн-банка;

- перечисление Заказчиком денежных средств с помощью электронных платежных систем на сайте Турагента ;

- передача Заказчиком наличных денежных средств в офисе Турагента .

Фактом оплаты тура считается поступление денежных средств Заказчика на расчетный счет Турагента.

4.4. Турагент производит перерасчет стоимости тура, предварительно уведомив об этом Заказчика, а Заказчик производит необходимую доплату в случае изменения стоимости по следующим причинам: увеличение транспортных тарифов; введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей; иным, не зависящим от Турагента, обстоятельствам.

## **5. Условия расторжения и изменений оплаченных услуг**

5.1. В соответствии с п. 1 ст. 450 ГК РФ, изменение и расторжение договора возможно только по соглашению сторон, если иное не предусмотрено законом или договором. Соглашение об изменении или о расторжении договора совершается в письменной форме.

5.2. В соответствии со ст. 782 ГК РФ Заказчик и Турагент вправе отказаться от договора при определенных условиях (ст.782 ГК РФ).

5.3. По требованию одной из сторон договор может быть расторгнут:

- при существенном нарушении договора другой стороной (п. 2 ст. 450 ГК РФ);
- при существенном изменении обстоятельств (ст. 451 ГК РФ);
- в случае возникновения угрозы безопасности жизни и здоровью туристов в стране временного пребывания (ст. 14 Закона о туристской деятельности).

5.4. Заказчик имеет право отказаться от договора на реализацию туристского продукта при условии оплаты Турагенту фактически понесенных расходов (п. 1 ст. 782 ГК РФ, ст. 32 Закона о защите прав потребителей). К фактически понесенным расходам Турагента относятся все издержки, связанные с расходами по исполнению настоящего Договора, вознаграждение Турагента, а также убытки, вызванные отменой тура, включая штрафы или другие издержки гостиниц, транспортных компаний, музеев, других объектов экскурсионного обслуживания, услуг питания, комиссии турагентства (туроператора) и прочие, относящиеся к организации Тура.

При необходимости Турагент предоставляет документальное подтверждение фактических затрат на день отказа от договора.

5.5. Согласно п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от договора и потребовать полного возмещения

убытков, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора. К существенным нарушениям туроператором условий договора о реализации туристского продукта относятся (ст. 17.4 Закона о туристской деятельности):

- неисполнение обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;
- наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

Договор может быть расторгнут или изменен в одностороннем порядке при существенном изменении обстоятельств (ст. 451 ГК РФ), к которым относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения туристом поездки по не зависящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

При расторжении договора вследствие существенно изменившихся обстоятельств в судебном порядке устанавливаются последствия расторжения договора, исходя из необходимости справедливого распределения между сторонами расходов, понесенных сторонами в связи с исполнением этого договора (п. 3 ст. 451 ГК РФ).

5.6. В случае отмены и переноса Тура по инициативе Туроператора, Турагент либо предоставляет Заказчику тур, аналогичный Заказу в иные согласованные Сторонами сроки, либо возвращает Заказчику полную стоимость оплаченных услуг;

5.7. Если дополнительно к туру заказываются ж/д билеты, то в случае аннуляции билета происходит по правилам аннуляции РЖД, а также взимается штраф в размере 500 руб. с места.

5.8. Заказчик несёт ответственность за подачу достоверных данных о туристах.

## **6. Порядок возврата денежных средств**

6.1. При расторжении договора и (или) отказе Заказчика от тура Заказчик направляет Турагенту письменное уведомление, которое рассматривается Турагентом в течение 10-ти рабочих дней и определяет сумму к возврату, согласно заключенному договору и положений законодательства.

6.2. Заказчик заполняет заявление на возврат денежных средств и высылает ее Исполнителю по электронной почте или на бумажном носителе по адресу, указанному на сайте Турагента.

6.3. Заявление на возврат должно содержать следующую информацию: данные Заказчика, название тура или ссылку на тур указанием даты тура, способ оплаты тура, причина возврата или отказа, дата заявления.

6.4. После получения письма на возврат денежных средств Турагент перечисляет деньги. Возврат денежных средств осуществляется:

- Наличными в офисе в течение 3 рабочих дней после принятия решения о возврате денежных средств, в случае оплаты наличными в офисе.

- В случае, если экскурсия была оплачена через систему электронных платежей, то возврат денежных средств осуществляется на электронный счет Заказчика в течение 5-ти рабочих дней после принятия решения о возврате денежных средств.

6.5. Турагент оставляет за собой право вносить изменения в программу тура в зависимости от объективных обстоятельств, изменять порядок предоставления услуг, в случае невозможности предоставления услуги, предоставить равноценную замену или сделать возврат стоимости или разницы услуги.

6.6. Неявка или опоздание Заказчика ко времени начала тура приравнивается к отказу Заказчика от исполнения договора и не влечёт за собой возврат денежных средств, перечисленных Исполнителю.

## **7. Порядок рассмотрения споров**

7.1. В соответствии со ст. 10 Закона РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» письменная претензия к качеству туристических услуг предъявляется Заказчиком Исполнителю не позднее 20 (двадцати) дней с момента окончания поездки и рассматриваются в течение 10 (десяти) дней после получения. В течение этого времени стороны информируют друг друга о принятом решении. Если рекламации признаются обоснованными, то производится компенсация.

7.2. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных настоящим Договором, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ. В случае возникновения разногласий все вопросы решаются путем двусторонних переговоров, а при невозможности прийти к согласию - в Арбитражном суде г. Москвы.

7.3. По договору об оказании туристских услуг, заключенного Турагентом, Туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному Заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

7.4. В случае возникновения разногласий все вопросы решаются путем двусторонних переговоров, а при невозможности прийти к согласию - в суде, при этом ответственным лицом является Туроператор.

## **8. Срок действия и внесение изменений**

8.1. Оферта вступает в силу с момента размещения на сайте и действует до момента отзыва Оферты Турагентом.

8.2. Турагент оставляет за собой право внести изменения в условия Оферты и/или отозвать Оферту в любой момент по своему усмотрению. В случае внесения Турагентом изменений в Оферту, такие изменения вступают в силу с момента размещения измененного текста Оферты в сети Интернет, если иной срок вступления изменений в силу не определен дополнительно при таком размещении. Заказчик самостоятельно отслеживает изменения и в случае несогласия с условиями договора-оферты сообщает о расторжении отношений с Турагентом по электронной почте (при наличии заказанного и оплаченного Тура).



## **9. Ответственность**

9.1. Стороны несут ответственность по настоящему Договору в соответствии с действующим Законодательством РФ.

9.2. Форс-мажорные обстоятельства (пожар, военные действия, решения высших государственных органов, забастовки и т.п.), в результате которых не могут быть выполнены обязательства, вытекающие из настоящего Договора, освобождают стороны от ответственности по обязательствам.

9.3. Принимая настоящий договор-оферту, на основании ст. 9 закона № 152-ФЗ от 27.07.2006 г., Заказчик даёт своё согласие на использование любым способом своих персональных данных в части имени, фамилии, отчества, контактного телефона, адреса электронной почты, почтового адреса, а также персональных данных третьих лиц, указанных в передаваемых Исполнителю документах, исключительно в рамках исполнения Исполнителем настоящего Договора.

9.4. Турагент не несет ответственность за отсутствие учета Платежа Заказчика в системе, в случае не поступления этого платежа на расчетный счет Турагента.

9.5. Турагент не несет ответственность за обеспечение безопасности оборудования и программного обеспечения Заказчика, используемого для получения услуг.

9.6. Турагент не запрашивает, не хранит PIN и CCV2 коды по пластиковым картам и не несет ответственность за их сохранность, если они случайно или намеренно сообщены сотрудникам Турагента. Все операции по снятию денежных средств с пластиковых карт посредством интернет-эквайринга производятся на стороннем ресурсе, предоставленном Банком согласно договору об интернет-эквайринге.

9.7. Заказчик несет ответственность за выполнение своих обязательств по Договору в соответствии с законодательством РФ.

9.8. Заказчик не вправе использовать предоставляемые Турагентом услуги в предпринимательской и посреднической деятельности.

9.9. В случае безосновательного отзыва платежа, производившегося Заказчиком на счет Турагента с использованием принадлежащей ему пластиковой карты, Заказчик обязан возместить Турагенту денежные средства в размере ста процентов от суммы отозванного из банка-эмитента платежа и убытки, понесенные Турагентом и банком эмитентом банковской карты.

9.10. Заказчик самостоятельно несет ответственность в соответствии с Законодательством РФ за все действия, предпринятые посредством пользования услугами, а также их последствия.

## **10. Дополнительные условия**

10.1 Настоящий Договор считается заключенным с момента оплаты Заказчиком туристического продукта и действует до даты окончания туристической поездки.

Заключая настоящий Договор, Заказчик подтверждает, что получил в объеме, необходимом для совершения путешествия следующие сведения: о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте

нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке. а также дополнительных услугах; об общей цене туристского продукта в рублях, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования туристского продукта; о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья Заказчика в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и другие);

10.2. Заказчик предоставляет право Турагенту направлять на его адрес электронной почты, мобильный телефон материалы информационного характера, уведомляющие о предоставляемых услугах.

## **11. Реквизиты Турагента**

Полное наименование: ИП Терехова Евгения Анатольевна

Юридический и почтовый адрес: 109125, г. Москва, ул. Васильцовский стан, 11-408

Фактический адрес: г. Москва, ул. Волжский бульвар, квартал 95, к2 (здание МФЦ Текстильщики)

ИНН/КПП: 312819861226/-

Код ОКВЭД: 79.11

ОГРНИП: 317774600058990

Расчетный счет: 40802810900001566507

Наименование банка: АО «Тинькофф Банк», г. Москва

Корреспондентский счет: 30101810145250000974

БИК: 044525974