**Публичный договор-оферта о реализации туристского продукта**

**Общие положения и основные термины**

Данный документ является официальным предложением на оказание туристских услуг на указанных ниже условиях.

Оферта является публичной ([пункт 2 статьи 437](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=410306&dst=102070&field=134&date=23.03.2022) Гражданского кодекса Российской Федерации). Оферта вступает в силу с момента ее размещения на Платформе Оператора.

**«Заказчик»**— Пользователь – физическое лицо, осуществивший акцепт оферты, и являющийся таким образом Заказчиком услуг Исполнителя по заключенному договору оферты.

«**Исполнитель»**— юридическое лицо (Туроператор), являющееся партнером ООО «ТУРМАШИНА», выполняющее деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, включенное в Единый федеральный реестр туроператоров, разместившее оферту на Платформе Оператора.

**«Оператор Платформы (Оператор)»** — Общество с ограниченной ответственностью «Турмашина», ОГРН: 1197746629541, ИНН: 9710079080.

**«Платформа»** — совокупность размещенных в сети Интернет данных (веб-страниц), объединенных единым адресным пространством домена https://davay.travel и его поддоменов, владение и управление которыми осуществляется Оператором, иных доменов, принадлежащих Оператору и (или) управляемых Оператором, а также приложения для портативных устройств, работающих под управлением операционной системы iOS или Android.

**«Расчетная организация»** — компания, уполномоченная Платформой на осуществление услуг по обработке и получению платежей.

**«Туристский продукт»** — указанный на Платформе Оператора комплекс услуг (по перевозке, размещению, экскурсионным и (или) иным услугам), оказываемых Туроператором за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта, формирование которого осуществляется Туроператором.

1. **Предмет договора**
	1. В соответствии с настоящим Договором Исполнитель предоставляет Заказчику туристские и иные услуги (далее – Туристский продукт) в соответствии с условиями настоящего Договора, соответствующие требованиям действующего законодательства Российской Федерации. Комплекс услуг, входящих в Туристский продукт, опубликован на Платформе. При заказе Туристского продукта на Платформе, Заказчик предоставляет сведения о туристе в объеме, необходимом для исполнения Договора в соответствии с требованиями Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Сведения об Исполнителе, в том числе сведения о размере финансового обеспечения ответственности, номер, дата и срок действия договора или договоров страхования ответственности туроператора, а также иные сведения, необходимые для предоставления в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, указаны в разделе 7 настоящего Договора.
	2. Акцептом оферты признается момент, когда Заказчик произвел оплату Услуг на Платформе Оператора, с использованием Расчетной организации. С момента оплаты настоящий Договор считается заключенным.
	3. Если иное не предусмотрено настоящим Договором и не следует из существа обязательства или требований закона, права и обязанности Заказчика распространяются также на туристов, в интересах которых заключен настоящий Договор.
	4. Исполнитель предоставляет Заказчику достоверные сведения о составе и характеристиках услуг, входящих в Туристский продукт. Услуги, входящие в Туристский продукт, могут оказываться Заказчику третьими лицами – перевозчиком, отелем или иным средством размещения, страховщиком и прочими лицами, оказывающими услуги, входящие в туристский продукт.
2. **Права и обязанности сторон**

2.1 **Исполнитель обязан:**

* + 1. Обеспечить предоставление Заказчику всех туристских услуг, указанных в настоящем Договоре и размещенных на Платформе Оператора, при условии их полной оплаты в установленные сроки.
		2. Предоставить Заказчику информацию о потребительских свойствах Туристского продукта, включая информацию о программе пребывания, сроках, маршруте условиях путешествия, условиях проживания и питания, о порядке и месте встречи для отправления, об актуальной стоимости Туристского продукта; об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия;
		3. Своевременно информировать Заказчика в случае повышения цен на оказываемые услуги или изменения сроков поездки по причинам, не зависящим от Исполнителя.
		4. Передать Заказчику не позднее 24 часов до начала путешествия (если Договор заключается ранее, чем за 24 часа до начала путешествия) документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в туристский продукт, а также иные документы, необходимые для совершения путешествия. Выдача документов (в том числе оригиналов документов в установленных законом случаях) может осуществляться путем отправки документов на адрес электронной почты Заказчика или иными способами.
		5. Принимать необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных от Заказчика в процессе исполнения договора персональных данных Заказчика, в том числе при их обработке и использовании.
		6. Исполнитель в обязательном порядке страхует Заказчика от несчастного случая. Если Заказчик отказывается от заключения договора добровольного страхования, расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам турист, а расходы на возвращение тела (останков) несут лица, заинтересованные в возвращении тела или останков. Заключением договора Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией.
		7. Исполнитель не несет ответственности по возмещению денежных затрат Заказчика за оплаченные туристские услуги, если Заказчик по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных Исполнителем услуг, таких как размещение в пункте назначения, экскурсии (за исключением некачественного предоставления услуг) и других услуг, входящих в туристский продукт. Исключение составляет болезнь или несчастный случай, подтвержденные соответствующими документами. В этом случае компенсируется только стоимость услуг, забронированных и оплаченных Заказчиком, за минусом фактических затрат, понесенных Исполнителем. Исполнитель не возмещает расходы, выходящие за рамки оговоренных в турпутевке туристских услуг.
		8. Если расторжение договора происходит по инициативе Исполнителя, то последний возвращает Заказчику всю сумму, оплаченную им по Договору. Возмещение убытков при расторжении договора осуществляется в соответствии с фактическими затратами сторон.
	1. **Исполнитель имеет право:**
		1. Приостановить исполнение обязательств в случае нарушения Заказчиком установленного договором порядка оплаты, а также в случаях непредоставления или несвоевременного предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения договора или нарушения Заказчиком иных обязанностей, установленных настоящим Договором. Исполнитель вправе информировать Заказчика об осуществлении Исполнителем прав, предусмотренных условиями настоящего Договора. При невозможности оказания услуг по вине Заказчика применяются положения части 2 статьи 781 Гражданского кодекса Российской Федерации.
		2. Заключать и исполнять договоры с третьими лицами, непосредственно оказывающими услуги, входящие в Туристский продукт.
		3. Опубликовывать различные акции и спецпредложения. Акции и спецпредложения, опубликованные после заключения настоящего Договора, на настоящий Договор не распространяются (если Исполнителем не установлено иное).
		4. Оказывать Заказчику услуги по подбору Туристского продукта, сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте, в том числе путем размещения информации на Платформе Оператора.
		5. Требовать от Заказчика выполнения положений, инструктажей, полученных Заказчиком, и правил поведения в стране/месте временного пребывания.
		6. Снять Заказчика с маршрута в случае нарушения им правил поведения в транспорте, в гостинице (турбазе, отеле), на маршруте, общественных местах страны/места временного пребывания без компенсации стоимости путевки.
		7. Расторгнуть настоящий Договор в случае неявки Заказчика к отъезду в указанное время. Исполнитель не ждет опоздавшего и не возвращает ему оплаченной стоимости тура, если Заказчик самостоятельно не догонит группу.
	2. **Заказчик обязуется:**
		1. Произвести своевременную оплату цены Договора в соответствии с разделом 3 настоящего Договора или в соответствии с условиями, указанными на Платформе Оператора.
		2. В установленный Исполнителем срок предоставить Исполнителю комплект необходимых для исполнения Договора документов, сообщить сведения и представить иные документы, требуемые Исполнителем и необходимые для исполнения настоящего Договора, и (или) затребованные в устной форме. О конкретном комплекте необходимых документов и сроке их представления Заказчик уведомляется при заключении настоящего Договора в устной форме. По требованию Исполнителя Заказчик обязуется предоставить документы и сведения в иные, в том числе в более сжатые сроки. **Заключением настоящего договора Заказчик подтверждает получение соответствующих сведений.**
		3. Предоставить при заключении Договора свои контактные данные, а также контактные данные туриста, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты);
		4. При заключении договора письменно довести до сведения Исполнителя информацию об обстоятельствах, препятствующих совершению путешествия. **Исполнитель во исполнение Закона «О защите прав потребителей» информирует Заказчика, что к обстоятельствам, препятствующим оказанию услуг, в том числе, но не только, относятся:** различного рода заболевания Заказчика и связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условий, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т.п.); имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, в том числе, запрет на въезд в Российскую Федерацию; иностранное гражданство Заказчика, установленный визовый режим между страной выезда и Российской Федерацией, гражданином которой является Заказчик, в случае, если он не российский гражданин; необходимость получения Заказчиком специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: согласия на въезд ребенка в пограничную зону (при выборе маршрута, включающего данные территории) и прочих разрешений и согласований; иные обстоятельства, объективно препятствующие оказанию услуг, о которых Заказчик знал или должен был знать при заключении договора. Заказчик обязан письменно отразить перечисленные выше и любые иные обстоятельства, которые могут повлиять на исполнение договора или стать препятствием к исполнению договора, а также любые иные индивидуальные, нестандартные, специфические пожелания к бронируемым туристским продуктам в заявке на бронирование. Бронирование и предоставление услуг, соответствующих индивидуальным требованиям Заказчика, отличным от требований, обычно предъявляемых к туристским продуктам, осуществляется при наличии возможности и экономической целесообразности предоставления таких услуг. При невозможности оказания услуг в связи с неисполнением Заказчиком указанных выше обязательств по предоставлению информации об обстоятельствах, препятствующих оказанию услуг или об индивидуальных пожеланиях Заказчика, услуги считаются не оказанными по вине Заказчика с применением положений ч. 2 ст. 781 ГК РФ.
		5. До начала поездки получить передаваемые Исполнителем документы, необходимые для совершения поездки. Документы передаются Заказчику согласно Правилам оказания услуг по реализации туристского продукта с использованием электронной формы связи или в офисе Исполнителя. Исполнитель сообщает Заказчику о способах и о месте получения документов в офисе Исполнителя, по телефону или с использованием электронной формы связи. Документы считаются переданными Заказчику с момента извещения Заказчика о готовности документов к передаче (в том числе – направления информации или документов по электронной почте) в порядке ч. 1 ст. 458 ГК РФ. Заказчик обязан осмотреть полученные документы и известить Исполнителя без промедления об обнаруженных в документах недостатков.
		6. Своевременно прибыть к месту начала оказания услуг. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Исполнителем.
		7. Заблаговременно письменно информировать Исполнителя в случае, если Заказчик планирует прибыть к месту старта маршрута позже установленного времени и (или) начать маршрут из другого места. При возникновении любых внештатных ситуаций Заказчик обязуется незамедлительно письменно обратиться к Исполнителю. Невозможность оказания услуг по вине Заказчика влечет обязанность Заказчика по полной оплате цены услуг в порядке ч. 2 ст. 781 ГК РФ. Заключением договора Заказчик подтверждает получение информации о телефонах Исполнителя и о порядке проведения маршрута.
		8. Соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные договором с перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими нормативными актами.
		9. Соблюдать правила выезда из РФ и въезда в РФ (для иностранных граждан). **Заключением настоящего договора Заказчик подтверждает наличие у него исчерпывающей информации относительно правил выезда, въезда и гарантирует Исполнителю наличие возможности беспрепятственного выезда и въезда всех участников поездки.**
		10. Соблюдать законодательство места временного пребывания, уважать его социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования.
		11. Сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в месте временного пребывания.
		12. Соблюдать во время путешествия правила технике безопасности.
		13. Соблюдать общепринятые правила поведения, а также соблюдать правила поведения, принятые в месте временного пребывания.
		14. Относиться к имуществу третьих лиц с надлежащей заботливостью и осмотрительностью, соблюдать установленные третьими лицами правила пользования таким имуществом, не причинять вреда имуществу третьих лиц.
		15. Незамедлительно письменно информировать Исполнителя, а также представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в туристский продукт услуг со стороны третьих лиц.
		16. Передать туристам документы, необходимые для совершения путешествия;
		17. Предоставить письменное согласие, включая письменное согласие от всех туристов, на обработку и передачу персональных данных Исполнителю и третьим лицам для исполнения Договора;
		18. Предоставить письменное подтверждение о получении информации, указанной в Приложении к договору (подтверждение предоставляется путем подписания договора и приложений или совершения действий по исполнению договора и приложений в порядке настоящего договора, при этом совершение любых действий по исполнению договора приравнивается к подписанию договора);
		19. Ознакомить указанных в Договоре лиц с содержанием Договора и со всей информацией, предоставленной Исполнителем Заказчику, в том случае, если Заказчик, заключил настоящий Договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах иных; при этом Заказчик гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах. **Везде, где по тексту настоящего Договора указаны обязанности Заказчика, имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует Заказчик, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние.** Заказчик обязуется перед Исполнителем отвечать за исполнение туристами своих обязательств.
		20. До осуществления действий по бронированию (оплате) туристского продукта и оформлению заявки ознакомиться со следующей информацией: об условиях путешествия, о потребительских свойствах услуг; об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);о национальных и религиозных особенностях места временного пребывания. о технике безопасности на маршруте
		21. Бронированием (оплатой) туристского продукта, заключением настоящего Договора Заказчик подтверждает получение всей указанной информации, её понятность и доступность.
		22. Своевременно (не позднее, чем за день до начала путешествия) уточнить у Исполнителя время и место сбора группы и отправления, сроки проведения поездки, иные существенные данные.
		23. В случае досрочного расторжения Договора, отказа от части заказанных услуг или изменения заказанных услуг компенсировать Исполнителю все фактические расходы, понесенные им в связи с исполнением обязанностей по настоящему Договору.
		24. При отказе от поездки или перебронировке турпродукта (изменение категории проживания, состав туристского продукта, количества суток или Ф.И.О. туристов) Заказчик несет ответственность независимо от вызвавших его причин и возмещает Исполнителю фактические затраты, связанные с аннулированием или перебронировкой тура, согласно прейскуранту. При отказе от поездки Заказчик несет ответственность независимо от вызвавших его причин и возмещает Исполнителю фактические затраты. Если Заказчик претендует на полный возврат за туристическую путевку, то он должен самостоятельно найти себе замену.

2.3.25 В случае поломки или утраты снаряжения, полученного от представителя фирмы, полную стоимость снаряжения Заказчик возмещает самостоятельно.

* 1. **Заказчик имеет право:**
		1. Получить все оплаченные услуги, входящие в состав Турпродукта.
		2. Потребовать возмещения убытков и компенсации морального вреда в случае невыполнения условий Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
		3. Получить копию свидетельства о внесении Исполнителя в реестр туроператоров в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
		4. Получить документы, необходимые для совершения путешествия в соответствии с Договором;
		5. Предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Исполнителя, 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
		6. По согласованию с Исполнителем изменить состав заказанных услуг или аннулировать их. Такое изменение или аннуляция будут считаться действительными только при письменном подтверждении Исполнителя (в том числе путем электронного письма).
1. **Порядок расчетов**
	1. Цена Туристского продукта определяется Исполнителем и размещается на Платформе. Исполнитель вправе в одностороннем порядке пересматривать цены на Туристские продукты, размещаемые на Платформе. Взаиморасчеты между Исполнителем и Заказчиком производятся в российских рублях.
	2. Оплата Туристского продукта производится Исполнителем на Платформе Оператора с помощью Расчетной организации, уполномоченной Оператором в соответствии с тарифами, указанными на Платформе.
2. **Обработка персональных данных**
	1. Во исполнение части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» Заказчик, заключая настоящий Договор, дает свое согласие на обработку своих персональных данных Исполнителю и ООО «ТУРМАШИНА» (Оператору), выступающему Агентом по отношению к Заказчику и осуществляющему по его поручению получение денежных средств от Заказчика в качестве оплаты по настоящему Договору. Под обработкой персональных данных понимается любое действие (операция) 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 (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных. Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано Заказчиком посредством направления Заказчику и/или Оператору заявления в произвольной форме об отзыве согласия на обработку персональных данных. Обработка персональных данных Заказчика осуществляется исключительно в целях исполнения настоящего Договора. Согласие действует в течение 5 (пяти) лет с момента передачи персональных данных.
	2. В целях исполнения Договора и оказания услуг, руководствуясь ч. 3 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» Оператор поручает Исполнителю, а Исполнитель Оператору осуществлять обработку персональных данных.
	3. В рамках вышеприведенного поручения Стороны обязуются: соблюдать принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»; осуществлять обработку (включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных), а также передачу персональных данных третьим лицам исключительно в целях исполнения Договора; в случае достижения цели обработки персональных данных прекратить обработку персональных данных и уничтожить персональные данные в срок, не превышающий тридцати дней с даты достижения цели обработки персональных данных; в случае предоставления Стороной информации об отзыве субъектом персональных данных согласия на обработку его персональных данных прекратить их обработку и в случае, если сохранение персональных данных более не требуется для целей обработки персональных данных, уничтожить персональные данные в срок, не превышающий тридцати дней с даты предоставления другой Стороне информации об отзыве; соблюдать конфиденциальность персональных данных и обеспечивать их безопасность; принимать необходимые организационные меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных.
3. **Условия расторжения Договора**
	1. Заказчик имеет право расторгнуть настоящий Договор в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
	2. В случае отмены и переноса сформированного Туристского продукта по инициативе Исполнителя, Исполнитель либо предоставляет Заказчику Туристский продукт, аналогичный заказанному ранее в иные согласованные Сторонами сроки, либо возвращает Заказчику полную стоимость Туристского продукта.
4. **Заключительные положения**
	1. Письменная претензия к качеству туристских услуг предъявляется Заказчиком Исполнителю в соответствии с требованиями, установленными Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». [Претензии](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=369337&dst=100069&field=134&date=24.03.2022) к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.
	2. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных настоящим Договором, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российском Федерации.
	3. В случае наступления форс-мажорных и других обстоятельств, которые влекут за собой невозможность выполнения обязательств по настоящему договору стороны, должны поставить друг друга в известность об их наступлении. Исполнитель освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе землетрясений, наводнений, цунами, пожара, тайфуна, снежного заноса, военных действий, массовых заболеваний, забастовок, ограничений перевозок, запрета торговых операций с определенными странами, террористических актов и других обстоятельств непреодолимой силы. В случае возникновения вышеуказанных форс-мажорных обстоятельств Стороны не несут ответственности за взятые на себя по настоящему Договору, обязательства.
	4. Во избежание сомнений Оператор Платформы не несет какой-либо ответственности за выполнение Исполнителем своих обязательств перед Заказчиком или иными лицами по настоящему Договору. Любые требования, претензии, запросы, связанные с выполнением обязательств по настоящему Договору, Заказчик (или иные лица) направляют непосредственно Исполнителю.