

ТЕРМИНЫ

Исполнитель (Туроператор) – Акционерное Общество «По туризму и экскурсиям «Крымтур».

Заказчик (Турист) - дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, имеющее законное право вступать в договорные отношения с Исполнителем, в том числе размещать заказ (заявку) или бронировать услуги на сайте <https://тоск-приморье.рф>, являющееся или не являющееся Гостем.

Гость - лицо, указанное в качестве получателя услуги, либо иным образом пользующееся услугами, приобретенными на сайте <https://тоск-приморье.рф>, исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Сайт - информационный ресурс Исполнителя в интернете, расположенный по адресу: <https://тоск-приморье.рф>, через который осуществляется непосредственный заказ услуг.

Заказ (Заявка) - должным образом оформленный запрос Заказчика на получение услуг по бронированию номеров Гостиниц, а также дополнительных услуг выбранных на Сайте.

Ваучер (подтверждение бронирования) - документ, оформленный на бланке Исполнителя (Туроператора), подтверждающий право Заказчика на размещение в гостиничных номерах, в номерах отелей, в номерах средства размещения, в апартаментах, коттеджах, базах отдыха, на условиях, выбранных Заказчиком, согласно оформленному и оплаченному заказу (заявке), при условии соответствующего одобрения такого размещения со стороны Исполнителя.

Средство размещения – гостиница, отель, апартаменты, пансионат, санаторий, турбаза, дом отдыха, или иное средство временного проживания, предлагающее Заказчику Туристические услуги.

Туристическая услуга – комплекс услуг, предоставляемых Исполнителем Заказчику (Туристу) или Гостю, по размещению, питанию, а также иные услуги, имеющие отношения к гостиничной сфере.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Данный документ является официальным предложением (публичной офертой) Акционерного Общества «По туризму и экскурсиям «Крымтур», ИНН 9102035143, ОГРН 1149102062757, именуемое в дальнейшем «Туроператор», «Исполнитель», заключить Договор на указанных ниже

условиях, и содержит все существенные условия оказания услуг по реализации туристских услуг по заявкам (заказам) Туристов (Заказчика) или Гостя, на веб-сайте по адресу в сети Интернет - <https://тоск-приморье.рф>.

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

1.3. Акцепт - это ответ лица, которому адресована оферта, о ее принятии (п. 1 ст. 438 ГК РФ). Совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора считается акцептом, согласно п. 3 ст. 438 ГК РФ.

1.4. В соответствии со статьями 438–440 ГК РФ, безусловным принятием (акцептом) условий настоящего Договора считается осуществление Заказчиком или иным лицом платежа в счет оплаты услуг и получение Туроператором соответствующего финансового документа, подтверждающего факт оплаты.

1.5. Заказывая услуги через Исполнителя, Заказчик соглашается с условиями Договора публичной оферты (далее по тексту - Договор), изложенными ниже. Исполнитель оказывает Заказчику услуги по предоставлению содержащейся в Системе бронирования информации, бронированию номеров в Средстве размещения, в соответствии с заданными Заказчиком параметрами (дата, место пребывания, тип Средства размещения, его уровень, тип номера, количество заселяющихся и иные параметры услуг), а также по оформлению отказа от забронированных и оплаченных услуг по соответствующему заявлению Заказчика.

1.6. Заказчик соглашается с Договором путем проставления отметки в виде «галочки» в графе «Я принимаю условия Договора публичной оферты» на последнем этапе оформления Заказа на Сайте. Соглашаясь с условиями настоящего Договора, Заказчик подтверждает свое право и дееспособность, финансовую состоятельность, а также сознаёт ответственность за обязательства, возложенные на него в результате заключения настоящего Договора.

1.7. Полным и безоговорочным принятием (акцептом) условий настоящей оферты считается проставление специальной отметки (галочки) в соответствующем поле при оформлении Заказа, а также осуществление Заказчиком платежа в счет оплаты услуг по бронированию.

1.8. Исполнитель оставляет за собой право вносить изменения в настоящий Договор, в связи с чем, Заказчик обязуется регулярно отслеживать изменения в Договоре, размещенном на сайте Исполнителя.

1.9. Заказчик подтверждает достоверность своих личных данных, а также данных лиц, указанных в Заказе, и принимает на себя всю ответственность за их точность, полноту и достоверность.

1.10. Заказчик принимает на себя все возможные коммерческие риски (оформление нового заказа, изменение тарифа, возврат денег и проч.), связанные с его действиями по допущению ошибок, неточностей при предоставлении запрашиваемых Исполнителем при оформлении Заказа данных.

1.20. Сведения о финансовом обеспечении Туроператора: информация о финансовом обеспечении ответственности Туроператора содержится в Едином Федеральном реестре туроператоров, размещенном на официальном сайте Федерального агентства по туризму по адресу: <https://www.russia-tourism.ru>

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Туроператор формирует и реализует туристические услуги, а Турист приобретает сформированные Туроператором туристические услуги (далее - «Туруслуги»), содержание и условия приобретения которых установлены настоящим Договором.

2.2. Предоставляемые по настоящему Договору Туруслуги включают в себя услуги, прописанные в заявке он-лайн бронирования на сайте: <https://тоск-приморье.рф>, заполненной Туристом.

Дополнительные услуги, входящие в стоимость: согласно опубликованному списку на официальном сайте размещенном в сети Интернет по адресу: <https://тоск-приморье.рф>

2.3. Туроператор имеет право возложить обязанность по оказанию Туристу услуг (части услуг) на другое лицо, непосредственно оказывающее услуги по размещению и проживанию Туриста.

3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

- 3.1.** Турист осуществляет бронирование туристических услуг на сайте: <https://тоск-приморье.рф> самостоятельно, по телефону с помощью Туроператора, или в офисе Туроператора, при этом Заказчик самостоятельно определяет сроки размещения, уровень средства размещения, тип размещения.
- 3.2.** Заказчик знакомится со всеми условиями Заказа в процессе бронирования. В случае если Заказчику не понятны какие-либо условия предоставления услуг по Заказу, в том числе условия отказа от услуг или порядок внесения любых изменений в оформленный Заказ, Заказчик должен уточнить необходимую ему информацию у Туроператора перед формированием и оплатой Заказа. Действующая акция Туроператора должна быть отражена в заказе. При отсутствии указания на акцию в заявке последняя при расчете не применяется.
- 3.3.** При оформлении Заказа Заказчик должен заполнить все поля, указанные на Сайте как обязательные для заполнения.
- 3.4.** Исполнитель не гарантирует возможность получения Заказчиком визы в страну въезда с использованием Ваучера в случае, если такой документ предъявляется Заказчиком в Посольство в качестве подтверждения размещения в стране пребывания.
- 3.5.** Для размещения в Гостиницах на территории Российской Федерации согласно требованиям Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации Заказчику необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность: паспорт гражданина РФ, паспорт гражданина СССР (до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ, свидетельство о рождении (для лица, не достигшего 14-летнего возраста), заграничный паспорт (для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации), паспорт иностранного гражданина, документ, удостоверяющий личность лица без гражданства, разрешение на временное проживание лица без гражданства, вид на жительство лица без гражданства.
- 3.2.** Турист несет полную ответственность за достоверность предоставляемых данных необходимых для бронирования, в случае указания неверных сведений в процессе бронирования претензии от Туриста не принимаются.
- 3.3.** Оплата Туруслуг Туристом или иным лицом означает его согласие с Туруслугами, а так же с условиями предоставления Туруслуг и условиями данного Договора.
- 3.4.** Факт направления заявки свидетельствует о том, что Туроператор получил согласие от Туриста на обработку, хранение и использование своих персональных данных в целях заключения и исполнения настоящего Договора в соответствии с Федеральным законом №152 — ФЗ «О персональных данных».
- 3.5.** Туроператор после получения заявки подтверждает заказанные услуги путем выставления счета на оплату. С этого момента заявка считается принятой и забронированной.
- 3.6.** Стоимость туристических услуг, согласно условиям настоящего Договора, указывается в счете, который является неотъемлемой частью настоящего Договора. Счет является подтверждением бронирования. В случае, если Турист не прислал заявление на корректировку до начала оказания услуг, содержимое счета считается принятым им.
- 3.7.** Турист оплачивает Туроператору полную стоимость Туруслуг, либо вносит оплату поэтапно, при условии внесения первого платежа не менее 20% от стоимости Туруслуг, а последнего не позднее чем за 14 дней до заезда, если иное не предусмотрено правилами акции с специальных предложений.
- 3.8.** Все услуги, не предусмотренные настоящим Договором, оплачиваются Туристом дополнительно.
- 3.9.** Оплата Туруслуг Туроператору осуществляется Туристом путем безналичного расчета на банковский счет, в национальной валюте РФ - рублях.
- 3.10.** Оплату за предоставление туристических услуг может осуществить третья сторона на основании выставленных счетов от имени Туроператора.
- 3.11.** В случае неуплаты или неполной оплаты Туристом забронированных туристических услуг, не позднее чем за 14 (четырнадцать) дней до предстоящей даты предоставления Туруслуги, настоящий Договор считается не заключенным, а заявка Туриста – автоматически аннулированной. В таком случае Турист обязан возместить Туроператору все расходы, понесенные в связи с настоящим Договором и/или с заявкой Туриста.

4. ОТКАЗ ОТ ДОГОВОРА И АННУЛИРОВАНИЕ ЗАКАЗАННЫХ УСЛУГ

- 4.1.** Турист имеет право отказаться от туристических услуг в любой момент при условии оплаты им фактически понесенных Туроператором расходов, связанных с исполнением обязательств по настоящему Договору оказания туристических услуг и направления заявления в адрес Туроператора. Такое заявление должно быть предоставлено Туроператору в электронном виде посредством сети Интернет на почтовый адрес manager@krymtur.com.
- 4.2.** Если Турист не прибыл в течение 24 часов с момента начала предоставления Туруслуги, в связи с решением иммиграционных либо таможенных служб Российской Федерации, а так же в случае отказа консульства в открытии въездных виз в страну посещения по независящим от Туриста и Туроператора причинам и если аннуляция произведена в результате несчастного случая произошедшего с Туристом и подтвержденного документально, штрафные санкции не применяются. В этом случае стоимость забронированных и оплаченных Туруслуг Туристу возвращается, за исключением фактически понесенных Туроператором затрат.
- 4.3.** Туроператор принимает заявления на возврат денежных средств не позднее, чем через 20 дней после окончания оказания услуг.
- 4.4.** Если Туристом не направлено, а Туроператором не получено заявление на аннуляцию заказа до начала оказания услуг на ранее поданную заявку, заявка считается активной и возврат денежных средств по такой заявке не возможен. Заявление на аннуляцию и (или) корректировку по заявкам не принимаются после окончания оказания услуг.
- 4.5.** В случае несоблюдения «Правил предоставления услуг туристско-оздоровительными комплексами Акционерного общества «Крымтур», Туроператор в праве в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора с Туристом (односторонний отказ).

5. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПРАВА СТОРОН

5.1. Обязательства и ответственность Туриста:

- 5.1.1.** Оплатить Туруслуги в полном объеме в течение 3-х (трех) дней с момента выставления счета, в случае поэтапной оплаты счета Турист обязан оплатить Туруслуги в полном объеме не позднее, чем за 14 дней до начала обслуживания или в соответствии с условиями.

5.1.2. В установленный Туроператором срок предоставить все требующиеся для организации и осуществления туристического обслуживания документы.

5.1.3. На Туристе лежит ответственность за действительность проездных документов и наличие туристической страховки (страховка на случай от срыва поездки, медицинская страховка и страховка багажа). Турист обязан взять с собой в поездку действующий паспорт.

5.1.4. Во время поездки Турист обязан соблюдать туристические инструкции, правила внутреннего распорядка отелей и транспортных средств и предписания местных властей, а также следить за сохранностью личных вещей, денег, ценностей и документов.

5.1.5. Соблюдать все правила техники безопасности, в том числе - противопожарной, общеобязательные требования и предупредительные меры по обеспечению личной безопасности и безопасности окружающих лиц.

5.1.6. Соблюдать все требования по охране окружающей природной среды и культурного наследия, принимать все возможные меры по обеспечению минимизации и/или прекращению вредного воздействия на окружающую и социально-культурную среду, соблюдать правила внутреннего распорядка в месте пребывания.

5.1.7. Турист обязан соблюдать пограничные и таможенные правила, учитывая при этом, что в случае нарушения ответственность лежит на самом Туристе.

5.1.8. Турист обязан возместить материальный ущерб, причиненный во время поездки Туроператору, партнерам Туроператора или третьим лицам из-за преднамеренной, халатной деятельности или бездействия, в месте его причинения или по окончании поездки в течение 3 дней после получения соответствующего счета от Туроператора.

5.1.9. Если Турист желает вернуться домой раньше или позже срока окончания поездки, и Туроператор понес в связи с этим дополнительные расходы, то Турист обязан их возместить.

5.1.10. Турист несет ответственность за достоверность предоставленных данных, в т.ч. паспортных, указанных в заявке.

6.2. Обязательства и ответственность Туроператора:

6.2.1. Предоставить Туристу Туруслуги в соответствии с условиями Договора.

6.2.2. Выбранные Туристом Туруслуги должны соответствовать описанию, за исключением независимых от Туроператора обстоятельств, влияющих на поездку временных или постоянных политических ситуаций в стране назначения, решений отелей о проведении ремонтных работ во время поездки и т.п.

6.2.3. Обеспечить Туриста документами, необходимыми для подтверждения статуса Туриста и получения соответствующих Туруслуг.

6.2.4. Оказать предусмотренные настоящим Договором Туруслуги в определенные сроки, установленного количества и качества.

6.2.5. Предоставить Туристу полную информацию о Туруслугах в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.2.6. Туроператор не несет ответственность за отмену или изменение времени и/или графика отправления и прибытия транспортных средств и связанных с этим изменением объема и сроков предоставления туристических услуг. В таких случаях ответственность перед Туристом несут соответствующие транспортные компании, реализовавшие транспортные документы и оказывающие транспортные услуги, согласно действующему законодательству РФ.

6.2.7. Туроператор не несет ответственность за сохранность багажа, ценностей и документов Туриста на протяжении всего периода оказания Туруслуг.

6.2.8. Туроператор не несет ответственности по возмещению денежных затрат Туристу за оплаченные Туруслуги, если Турист в период обслуживания, руководствуясь личными интересами, не воспользовался всеми или частью предоставленных Туроператором услуг, и не возмещает Туристу расходы, выходящие за рамки оговоренных в Договоре туристических услуг.

6.3. Права Туриста:

6.3.1. Турист имеет право получить от Туроператора точную информацию относительно Туруслуг.

6.3.2. Турист имеет право отказаться от Договора во время поездки и прервать поездку в том случае, если Туроператор существенно нарушит Договор и вытекающие из Договора обязательства или организация поездки окажется каким-либо иным образом неудовлетворительной. Отказ от Договора во время поездки происходит только при подаче Туристом заявления в письменной форме, направленного Туроператору посредством сети Интернет на электронный почтовый адрес, а в течение 3-х (трех) дней оригинал заявления подписанного Туристом должен быть направлен в адрес Туроператора посредством почтовой связи.

6.3.3. Турист имеет право выбрать у Туроператора вместо отмененной Туроператором Туруслуги новую равноценную Туруслугу аналогичной стоимости. Если она будет дешевле изначально заказанной стоимости, то Туроператор возвращает Туристу разницу в цене. Если новая Туруслуга будет дороже изначально заказанной и Туроператор не сможет предложить ее Туристу по изначальной цене, то Турист doplнчивает Туроператору разницу в цене.

6.3.4. Турист имеет право отозвать свое согласие на обработку персональных данных путем направления соответствующего уведомления Туроператору в течении срока хранения Туроператором его персональных данных, составляющего 5 (пять) лет с момента их получения.

6.4. Права Туроператора:

6.4.1. Туроператор имеет право отменить заказ Туриста, если Турист не оплатил Туруслуги своевременно.

6.4.2. Туроператор имеет право вносить изменения в прейскурант предлагаемых услуг и проводить льготные кампании, публикуя их на своей домашней интернет-странице в сети Интернет.

6.4.3. Если Туроператор из-за независимых от него обстоятельств не может предоставить Туруслугу, то он имеет право заменить ее или внести другие коррективы при условии, что качество услуги не изменится из-за этого существенным образом. Туроператор сообщает об изменениях при первой возможности.

6.4.4. За несвоевременное направление Туристом заявления на аннуляцию и (или) корректировку заказа Туроператор имеет право потребовать с Туриста выплатить штраф в размере стоимости суток оказываемых услуг туристам.

7. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

7.1. При возникновении у Туриста претензий к качеству предоставленного туристического обслуживания все споры и разногласия он обязан разрешать с полномочным представителем Туроператора. В случае если выявленные разногласия невозможно разрешить и устранить на месте, представителем Туроператора совместно с предъявляющим претензии Туристом составляется протокол с подробным описанием характера претензий Туриста и мерах, предпринятых по их устранению. Указанный протокол составляется в двух экземплярах и должен быть подписан Туристом и представителем Туроператора.

7.2. В случае если Турист воспользовался предложенной ему альтернативной услугой, претензия считается необоснованной, а услуги по Договору - оказанными надлежащим образом.

7.3. Претензии Туриста, не подтвержденные полномочным представителем Туроператора, соответствующими документами и оформленные Туристом в одностороннем порядке, считаются необоснованными.

7.4. Все споры и разногласия, которые возникают из настоящего Договора или в связи с ним, Стороны договорились решать путем проведения переговоров. В случае не достижения согласия спор передается на разрешение суда в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

8. ФОРС-МАЖОР

8.1. Стороны освобождаются от обязательств по настоящему Договору и не несут друг перед другом ответственности при возникновении форс-мажорных (обстоятельства непреодолимой силы) обстоятельств. В целях настоящего Договора к обстоятельствам непреодолимой силы, в частности, относятся: пожар, стихийные бедствия, военные операции любого характера, эпидемия, акты законодательной и исполнительной властей, препятствующие исполнению обязательств, изменения иммиграционной политики, террористические акты, иные обстоятельства вне разумного контроля сторон.

9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

9.1. Договор вступает в действие с момента подписания и действует до момента окончания оказания Туруслуги.

9.2. Туроператор обслуживает Туристов с ребенком (детьми) только старше 1 года.

9.3. Ничтожность или недействительность отдельного пункта настоящего Договора не означает автоматической ничтожности или недействительности других пунктов или Договора в целом.

9.4. Настоящий Договор и приложения к нему с юридической точки зрения обладают статусом единого документа.

9.5. Во всем том, что не урегулировано настоящим Договором Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

9.6. Стороны признают факсимильное воспроизведение печатей и подписей ответственных лиц на документах.

9.7. Переписка и документация по выполнению данного Договора, пересылаемая факсом и электронной почтой, имеет юридическую силу.

Реквизиты Туроператора:

Акционерное общество «По туризму и экскурсиям «Крымтур»

295017 Республика Крым. г. Симферополь, ул. Потемкинская, 9

ОГРН 1149102062757

ИНН/КПП 9102035143/910201001

р/с 40702810040080000027

корреспондирующий счет 30101810335100000607

БИК 043510607

РНКБ БАНК (ПАО), г.Симферополь.

Генеральный директор

АО «Крымтур»

Михайлов Е.А.