Разработан на основании типового договора,

утвержденного уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Все изменения и дополнения внесены с согласия Клиента.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **ОФЕРТА РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА №**  **г. Москва**  **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**  Данный документ является официальным предложением ООО «РД-Трэвел» (далее по тексту – «Компания) заключить договор на указанных ниже условиях. Договор и приложения, являющиеся его неотъемлемой частью, размещены в сети Интернет на официальном сайте Компании www.russiadiscovery.ru и в обязательном порядке предоставляются Клиенту для ознакомления при бронировании и (или) направляются Клиенту посредством электронной и иных форм связи. В соответствии со статьей 435 ГК РФ данный документ является офертой.  Договор заключается путем акцепта откликнувшимся на оферту лицом (далее по тексту – «Клиент») оферты Компании. Письменная форма договора считается соблюденной в силу ст. 434 ГК РФ.  Полным и безоговорочным акцептом оферты является осуществление Клиентом действий по выполнению указанных в оферте условий договора, в том числе совершение полной или частичной оплаты по договору.  Оферта может быть отозвана Компанией в любой момент до ее принятия.   1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА** 2. Компания обязуется по заданию Клиента оказать услуги по бронированию и оплате Туристского продукта (далее – «Тур», «туристский продукт») в порядке и в сроки, установленные договором, а Клиент обязуется оплатить эти услуги. Везде, где по тексту договора указан Клиент и обязанности Клиента, имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует Клиент, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние (далее – «туристы»). Требования Клиента к Туру отражены в Заявке на бронирование Туристского продукта (далее – «Заявка»), которая направляется Клиентом в адрес Компании посредством сайта Компании [www.russiadiscovery.ru](http://www.russiadiscovery.ru" \o "http://www.russiadiscovery.ru) или по другим официальным каналам связи, указанным на сайте Компании. 3. Тур формируется непосредственным исполнителем – Туроператором, сведения о котором содержатся в приложении к договору. Туроператор является лицом (исполнителем), обеспечивающим оказание Клиенту во время путешествия услуг, входящих в Тур, и несет перед Клиентом ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Клиенту услуг, входящих в Тур, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги. 4. В комплекс услуг, входящих в Тур, могут входить: услуги по размещению, услуги по перевозке, трансфер; экскурсионные услуги; медицинское страхование, иные услуги, указанные в приложениях к настоящему договору. 5. Компания является агентом Туроператора, действует по его поручению в рамках закона Об основах туристской деятельности. Номер агента в Едином Федеральном реестре турагентов — РТА 0010472. 6. Компания предоставляет Клиенту достоверные сведения о составе и характеристиках услуг, входящих в Тур. Услуги, входящие в Тур, непосредственно оказываются Клиенту третьими лицами – Туроператором, перевозчиком, отелем или иным средством размещения, страховщиком и прочими лицами. 7. Бронированием тура со стороны компании считается направление Клиенту на электронную почту, указанную в заявке, Подтверждения бронирования, в котором содержится название Тура, дата бронирования, сроки проведения Тура, информация о Клиенте и о Туристах, информация о сотруднике Компании, оформившем бронирование, и другие данные, имеющие значение для исполнения договора.   **2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**   * 1. **Компания обязуется:**      1. Оказать услуги по бронированию и оплате Тура в порядке и в сроки, установленные настоящим договором.      2. Предоставить Клиенту информацию: * о потребительских свойствах Тура; * 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; * об опасностях, с которыми Клиент может встретиться при совершении путешествия; * о порядке и сроках предъявления Клиентом требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, об указанной организации, а также об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности Туроператора и по банковской гарантии.   Указанная информация может предоставляться Клиенту путем включения в приложения к настоящему договору или направляться на электронную почту, указанную Клиентом в Заявке, или на другую электронную почту по согласованию с Клиентом; и (или) в наглядной форме посредством демонстрации описаний услуг в каталогах, справочниках или описаниях туристского продукта на экране мониторов или на бумажных носителях и (или) иным способом, и (или) на сайте Туроператора или Компании в сети Интернет и (или) с использованием мессенджеров и (или) в устной форме и (или) иными способами (конкретные способы предоставления информации определяются Компанией самостоятельно с соблюдением требований действующего законодательства РФ). Компания предоставляет Клиенту информацию, предусмотренную настоящим пунктом, на основании информации, предоставленной Туроператором. Туроператор несет установленную законом обязанность по предоставлению информации Клиенту. В случае предоставления Туроператором недостоверной информации или в случае несвоевременного предоставления такой информации ответственность перед Клиентом несет Туроператор как исполнитель по настоящему договору (ст. 10.1 Федерального закона № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).  Клиент также проинформирован, что для использования определенных услуг, связанных с необходимостью прохождения инструктажа, проводимого Туроператором или непосредственным Исполнителем услуги, по правилам поведения и технике безопасности, отказ Клиента от прохождения такого инструктажа может явиться основанием для отказа Клиенту в предоставлении услуги, связанной с повышенной опасностью.  Клиент обязан ознакомиться с представленной информацией до бронирования и оплаты по договору. **Выражая согласие с условиями оферты и договора, а также совершая оплату по договору, Клиент подтверждает получение от Компании необходимой и достоверной информации.**  **2.2. Компания вправе:**   1. Отказаться от исполнения договора (исполнение обязательств Компанией является встречным по отношению к исполнению обязательств Клиентом) в случае нарушения Клиентом установленного договором порядка оплаты, указанного в разделе 3 настоящего договора, а также в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Клиентом сведений и документов, необходимых для исполнения договора, или нарушения Клиентом иных обязанностей, установленных настоящим договором, с применением последствий, предусмотренных п. 5.4. настоящего договора. В указанных случаях также могут быть применены последствия, предусмотренные ч. 2 ст. 781 ГК РФ. При этом Компания не вправе отказываться от исполнения договора в случаях, когда такой отказ запрещен законодательством о защите прав потребителей. 2. Оказывать Клиенту услуги по подбору туристского продукта, сбору и предоставлению Клиенту дополнительной информации о туристском продукте. Данные услуги не навязываются Клиенту и оказываются с согласия Клиента. Клиенту разъяснено право отказаться от таких услуг и последствия отказа от таких услуг. 3. Использовать изображения (фотографии) и видеоматериалы (далее – Материалы) Клиента, сделанные во время Тура и направленные Клиентом в адрес Компании, исключительно с целью последующего продвижения и рекламы туристических услуг, реализуемых под товарным знаком RussiaDiscovery и в соответствии разрешениями, предоставленными Клиентом в п.2.3.21 настоящего Договора. Компания обязуется не использовать изображения способами, порочащими честь, достоинство и деловую репутацию Клиента. В случаях, когда Материалы содержат изображения физических лиц, позволяющие их идентифицировать, Компания обязуется дополнительно запросить согласие таких лиц на распространение Материалов.      * 1. **Клиент обязуется:**      1. До бронирования и оплаты по договору получить информацию в объеме, предусмотренном п. 2.1.2. договора; при необходимости – получить информацию у сотрудников Компании в устной и (или) письменной форме посредством электронной или иной связи.      2. Произвести своевременную оплату цены договора в соответствии **с разделом 3** договора.      3. Предоставить Компании комплект необходимых для исполнения договора документов в установленные сроки.  О конкретном комплекте необходимых документов и сроке их представления Клиент уведомляется сотрудником Компании по любому официальному каналу связи и (или) путем размещения соответствующей информации на сайте Компании. Совершением бронирования и (или) оплаты по договору Клиент подтверждает свое согласие на предоставление соответствующих сведений.      4. Предоставить Компании точную информацию о своем адресе, телефоне, адресе электронной почты, необходимую Компании для оперативной связи с Клиентом в целях исполнения настоящего договора.      5. **Заблаговременно письменно довести до сведения Компании информацию об обстоятельствах, препятствующих совершению путешествия**, к которым, в том числе, но не только, относятся: * различного рода заболевания Клиента 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.); * необходимость получения Клиентом специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов; * иные обстоятельства, объективно препятствующие оказанию услуг, о которых Клиент знал или должен был знать при заключении договора.   Указанная в настоящем пункте информация представляется Клиентом с использованием электронной почты или иных средств связи. В случае невозможности исполнения договора, связанной с указанными обстоятельствами, договор признается неисполненным по вине Клиента с применением положений ч. 2 ст. 781 ГК РФ.   1. Своевременно (не позднее чем за день до вылета) уточнить у Компании время и место вылета/отправления, сроки совершения путешествия, расписание авиарейсов и поездов, место и время сбора группы, прочие существенные данные. 2. До начала поездки получить документы, подтверждающие право Клиента на туристские услуги, включенные в состав Тура (подтверждение бронирования, билеты, страховой полис и иные подобные документы). Документы передаются с использованием электронной формы связи. Документы считаются переданными Клиенту с момента извещения Клиента о готовности документов к передаче (в том числе – направления информации или документов по электронной почте) в порядке ч. 1 ст. 458 ГК РФ. Клиент обязан ознакомиться с содержанием полученных документов и известить Компанию без промедления об обнаруженных ошибках, если таковые имеются. Клиент согласен на получение документов, необходимых для совершения путешествия, в срок не позднее чем за 24 часа до начала путешествия. Компания не несет ответственности за работу каналов связи, в связи с этим обязанность по уточнению сроков получения документов возложена на Клиента. 3. Своевременно прибыть в аэропорт (на вокзал) к установленному Компанией месту встречи. Неявка (опоздание) к отправлению приравнивается к отказу Клиента от исполнения договора. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Компанией, при отсутствии которого Клиенту не будет предоставлено размещение в отеле при самостоятельном прибытии Клиента в отель раньше или позже согласованного срока.   Клиент проинформирован, что в некоторых средствах размещения, несмотря на возможность заселения в ночное время, необходимо совершить звонок администратору средства размещения или Туроператору или связаться с поставщиком услуг иным образом. При возникновении любых нештатных ситуаций Клиент обязуется незамедлительно письменно обратиться к Компании и Туроператору. Невозможность оказания услуг по вине Клиента влечет обязанность Клиента по полной оплате цены услуг в порядке ч. 2 ст. 781 ГК РФ. Заключением договора Клиента подтверждает получение информации о телефонах Туроператора, телефонах средства размещения и о порядке заселения в средство размещения.   1. Соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные договором с перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами. 2. Соблюдать законодательство места временного пребывания, уважать его социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования. 3. Сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в месте временного пребывания. 4. Соблюдать общепринятые правила поведения, а также соблюдать правила поведения, принятые в стране (месте) временного пребывания. 5. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности. 6. Относиться к имуществу третьих лиц с надлежащей заботливостью и осмотрительностью, соблюдать установленные третьими лицами правила пользования таким имуществом, не причинять вреда имуществу третьих лиц. 7. Освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставленные в средстве размещения и не входящие в туристский продукт. 8. Незамедлительно информировать Компанию, а также представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в Тур услуг со стороны третьих лиц в целях оперативного решения конфликтной ситуации. 9. Осуществлять установленные статьей 63 Семейного кодекса РФ и иными законами обязанности по защите жизни и здоровья детей (в том числе до совершения путешествия и в ходе совершения путешествия), разъяснять детям правила безопасного поведения, в том числе у водоемов, бассейнов, горок, аттракционов, при обильных дождях, во время шторма, непогоды, а также при обычных, нормальных условиях. 10. **Ознакомить указанных в Заявке участников путешествия (туристов) с содержанием договора и со всей информацией, предоставленной Компанией Клиенту** в том случае, если Клиент заключил настоящий договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах иных указанных в договоре лиц; при этом Клиент гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах. Клиент и Туристы обязаны исполнять условия, предусмотренные настоящим договором. Клиент обязывается перед Компанией отвечать за соблюдение Туристами обязательств, предусмотренных условиями настоящего договора. 11. Предоставить согласие и гарантировать получение Клиентом такого согласия от всех туристов, указанных в Заявке, на обработку и передачу своих персональных данных и персональных данных туристов Компании, Туроператору и третьим лицам в целях исполнения настоящего договора (в том числе для оформления проездных документов, бронирования гостиницы). 12. Обеспечивать надлежащую защиту конфиденциальных данных, имеющих значение для исполнения настоящего договора, не разглашать использованные при бронировании данные Туристов и иную информацию, принимать меры к защите используемых при бронировании каналов связи от несанкционированного доступа третьих лиц. 13. Предоставить на неограниченный срок свое согласие Компании на использование изображений, созданных им в виде фотографических и видео- Материалов в рамках участия Клиента в Туре, в рекламных, информационных и иных материалах, размещаемых на наружных и внутренних стендах, в печатных и сетевых изданиях, в сети Интернет без выплаты в пользу Клиента какого-либо вознаграждения. Согласие на использование считается полученным от Клиента с момента направления Клиентом Материалов на адрес электронной почты Компании и/или с использованием месседжеров, при условии, что отправителя/получателя можно достоверно идентифицировать как сторону настоящего Договора. Клиент предоставляет Компании право обнародовать и в дальнейшем использовать Материалы полностью или фрагментарно: воспроизводить, распространять путем продажи или иного отчуждения оригиналов изображений или их экземпляров, осуществлять публичный показ, импортировать оригиналы или экземпляры изображений в целях распространения, сдавать в прокат оригиналы или экземпляры изображений, сообщать в эфир и по кабелю, перерабатывать, доводить до всеобщего сведения, передавать указанные права на изображения любым третьим лицам в целях, связанных с проведением Компанией рекламных кампаний, продвижением своих услуг и региона их оказания, а также в иных не противоречащих законодательству РФ целях. Клиент оставляет за собой право на просмотр и исправление таких Материалов. Клиент подтверждает, что последствия предоставления согласия Клиенту понятны.   **2.4. Клиент вправе:**   * 1. Получить при заключении договора информацию, предоставляемую Компанией в соответствии с п. 2.1.2. договора.   2. Отказаться от исполнения настоящего договора при условии оплаты Компании фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по настоящему договору.   3. Потребовать возмещения убытков и компенсации морального вреда в случае невыполнения условий договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.   4. 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 в сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности.   **3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ**   * 1. Клиент подбирает Тур и получает необходимую и достоверную информацию о Туристских продуктах на официальном сайте Компании [www.russiadiscovery.ru](http://www.russiadiscovery.ru" \o "http://www.russiadiscovery.ru). Информация на сайте www.russiadiscovery.ru представляется Клиенту в наглядной форме в соответствующих разделах, а при необходимости может быть уточнена у сотрудников Компании в устной форме и (или) с использованием электронной почты и других каналов связи.   2. После выбора Туристского продукта и получения необходимой и достоверной информации Клиент направляет в адрес Компании Заявку на представление Туристского продукта с использованием электронной почты.   3. Заявка Клиента должна содержать следующую информацию: * фамилии и имена Туристов, их пол, дата рождения, номер паспорта, адрес регистрации; * сроки совершения и маршрут путешествия; * необходимость включения в Тур дополнительных услуг; * иные условия и сведения, имеющие отношение к Туристскому продукту.   Клиент обязан представить Компании при бронировании указанную информацию.   * 1. Компания сообщает Клиенту о статусе Заявки путем отправления соответствующей информации на электронную почту Клиента или по другим каналам связи.   2. Компания в течение 3 рабочих дней сообщает Клиенту о возможности оказания услуг по бронированию и оплате Туристского продукта, выбранного Клиентом.      1. В случае отсутствия Туристского продукта, соответствующего указанным в Заявке требованиям Клиента, Компания вправе предложить Клиенту альтернативный Тур или отказаться от исполнения договора.      2. При наличии Туристского продукта, соответствующего указанным в Заявке требованиям Клиента, Компания направляет Клиенту подтверждение бронирования и счет на оплату на электронную почту.   3. Клиент производит оплату в порядке и в сроки, указанные в счете. Предоплата производится в размере 30% от Туристского продукта или в ином размере, согласованном с Компанией в письменном виде с использованием электронной почты и других каналов связи. Полная оплата цены договора должна быть произведена Клиентом не позднее чем **за 30 (тридцать) дней** до даты начала путешествия, а в случае указания в счете иного срока или направления Компанией соответствующего требования – в иной, в том числе более сжатый срок.   4. В соответствии с ч.1. ст.313 ГК РФ обязанность по полной или частичной оплате Тура может быть возложена Клиентом на третье лицо. Оплата по договору не Клиентом, а третьим лицом (плательщиком, указанным или не указанным в договоре) сама по себе не предоставляет такому плательщику прав, которыми обладает Клиент как сторона настоящего договора. Независимо от того, кем была осуществлена оплата по договору, права и обязанности возникают у Клиента.   5. Обязанность по представлению Туристского продукта по настоящему договору не возникает до момента полной оплаты цены договора (а в случае увеличения цены договора – до момента доплаты). До момента полной оплаты Клиентом услуг Компания вправе в любое время отказаться от исполнения договора. Оплатой по договору (полной или частичной) Клиент подтверждает факт получения необходимой и достоверной информации, факт ознакомления и согласия с текстом Заявки, факт получения информации о времени получения документов, необходимых для потребления услуг, входящих в Тур.   6. Все виды платежей по настоящему Договору производятся в рублях.   7. Цена договора указывается в приложении к настоящему договору. Цена договора может быть указана в рублях или в рублях и в условных единицах. В случае, если стоимость Тура указана в евро/долларах США, счёт выставляется по курсу ЦБ РФ на день оплаты +2% и действительна при условии полной оплаты цены договора непосредственно при заключении договора. При оплате цены договора несколькими частями подлежащая доплате сумма в рублях по требованию Компании или Туроператора может быть рассчитана исходя из оставшейся к оплате суммы в условных единицах по курсу ЦБ РФ +2%, установленному на дату оплаты.   8. Расчеты между Компанией и Клиентом производятся с использованием платежных карт, в безналичной форме, путем внесения Клиентом денежных средств в кассу уполномоченного банка, в кассу Компании, с использованием терминалов по приему платежей, путем оплаты Клиентом цены Тура Туроператору напрямую либо через платежного агента (платежный сервис) или иным предусмотренным законом способом. Конкретный способ оплаты согласовывается при заключении договора с соблюдением требований законодательства РФ.   9. В случае роста транспортных тарифов и (или) при введении новых или повышении действующих налогов и сборов и (или) при изменении курса национальных валют, в том числе при наступлении указанных обстоятельств после полной оплаты Клиентом Договора, может быть произведен перерасчет цены договора с доплатой Клиентом разницы в цене.   **4. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.**   * 1. Настоящий договор вступает в силу с момента его заключения (акцепта Клиентом) и действует до исполнения сторонами своих обязательств.  1. **ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**    1. Настоящий договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством или настоящим договором. Клиент проинформирован, что туристский продукт, определяемый как комплексная услуга, готовая (предлагаемая) к реализации, не предусматривает возможности отказа от одной или нескольких составляющих ее услуг по воле потребителя.    2. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся:  * ухудшение условий путешествия; * изменение сроков совершения путешествия; * непредвиденный рост транспортных тарифов; * невозможность совершения Клиентом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Клиента, объявление мобилизации или иные подобные мероприятия, другие обстоятельства).   При изменении или расторжении договора по указанным основаниям применяются последствия, предусмотренные действующим законодательством РФ.   * 1. Каждая из сторон вправе потребовать в судебном порядке изменения или расторжения договора в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в месте временного пребывания Клиента угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу. Наличие обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в месте временного пребывания Клиента угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами. При расторжении до начала путешествия договора в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в месте временного пребывания Клиента угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, возврат денежных средств осуществляется в порядке, установленном законодательством РФ.   2. В случае изменения или расторжения договора и (или) отказа Клиента от исполнения договора и (или) отказа от услуг Компании, а также в случаях, перечисленных в п. 7.1. договора и (или) при невозможности исполнения договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, Клиент обязан возместить Компании расходы, понесенные Компанией при исполнении договора в новых условиях, наступивших вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе денежные средства, переданные или подлежащие передаче Компанией поставщикам услуг, Туроператорам и иным лицам.   3. В случае расторжения Договора по инициативе Компании внесенная сумма возвращается Клиенту в полном объеме.   4. При расторжении Договора по инициативе Клиента без учета обстоятельств, указанных в п. 5.2., Компанией возвращаются Клиенту денежные средства, уплаченные по договору, за вычетом понесенных расходов, связанных с исполнением настоящего договора. Клиент при заключении договора проинформирован о возможном (приблизительном) размере расходов в зависимости от сроков отказа от исполнения договора (при этом конкретный размер расходов устанавливается в каждом конкретном случае и не может быть определен заранее). Клиент проинформирован о том, что чартерные билеты и некоторые категории регулярных билетов приобретаются по невозвратному тарифу, а также о том, что в некоторых случаях размер фактически понесенных расходов может составлять значительную часть от общей цены туристского продукта или достигать полной стоимости туристского продукта. В случае отказа Клиента от исполнения договора Компания предоставляет Клиенту информацию о расходах по организации путешествия согласно информации, полученной от Туроператора. Клиент проинформирован и согласен с тем, что в некоторых случаях Компания при исполнении договора может понести расходы, связанные с оплатой услуг платежных систем и сервисов.   Возможный (приблизительный) размер расходов при отказе от исполнения договора:   |  |  | | --- | --- | | **% вычета от стоимости Тура** | **Период аннуляции** | | 0 % | Более 30 дней | | 30 % | От 30 до 21 дня | | 50 % | От 20 до 8 дней | | 100 % | 7 дней и менее |  * 1. Несвоевременная или неполная оплата Клиентом денежных средств по договору, непредоставление требуемых документов, необходимых для исполнения договора, невозможность оказания услуг в связи с неисполнением Компанией своих обязанностей и (или) нарушением Клиентом условий договора (в том числе – в связи с неисполнением Клиентом обязанностей по предоставлению информации об обстоятельствах, препятствующих совершению поездки) рассматриваются сторонами как невозможность исполнения по вине Клиента с применением последствий ч. 2 ст. 781 ГК РФ.   2. Изменения и дополнения к договору могут осуществляться путем подписания сторонами дополнительных соглашений. Клиент также разрешает отправление юридически значимых сообщений, связанных с исполнением Договора, в мессенджерах (WhatsApp, Telegram и др.), которые привязаны к номеру его мобильного телефона (ст.165.1 ГК РФ).   3. Изменения к договору осуществляются путем обмена документами с использованием электронной формы связи. Согласие Клиента с предложенными Компанией изменениями, полученное с использованием электронной формы связи, приравнивается к оформлению сторонами новой Заявки или совершению изменений на бумажном носителе. Совершение Клиентом действий по исполнению договора означает согласие Клиента с условиями договора и с предложенными Компанией изменениями. Стороны праве потребовать совершить изменение договора на бумажном носителе.   4. В случае отказа Клиента от исполнения договора или при предъявлении Клиентом любых требований о возврате денежных средств Клиент по требованию Компании или Туроператора обязуется указать банковские реквизиты для возврата денежных средств (при наличии у Клиента таких реквизитов). В противном случае Компания или Туроператор вправе (но не обязаны) осуществить возврат денежных средств почтовым переводом или иным способом, определенным Компанией или Туроператором, при этом такой способ должен не нарушать права потребителя.   5. В исключительных случаях (смерть или тяжелая болезнь Клиента и (или) отсутствие связи с Клиентом) Компания вправе (но не обязана) принимать заявления об изменении или расторжении договора от туристов, указанных в договоре, либо от иных лиц, в том числе (но не только) родственников Клиента. В случае оплаты Тура не Клиентом, а третьим лицом Компания не обязана принимать (хотя и вправе принимать) от таких лиц соответствующие заявления или требования.   6. Вне зависимости от способа заключения договора, в целях обеспечения безопасности Клиента и защиты прав Клиента, а также в целях исключения злоупотреблений со стороны третьих лиц, Компания вправе потребовать от Клиента оригинал или скан подписанного заявления об отказе от исполнения договора или внесения изменений в условия договора. В этом случае датой совершения аннуляции будет считаться дата поступления заявления на указанный Компанией адрес электронной почты (или иной канал связи, мессенджер и проч.) либо оригинала заявления на указанный Клиентом адрес. Компания вправе (но не обязана) не принимать аннуляции и изменения в договор, совершаемые с использованием телефонной формы связи. Компания вправе не принимать аннуляции в нерабочие и праздничные дни – в этом случае аннуляция считается совершенной в последующий рабочий день.      1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ**  1. Туроператор и Компания самостоятельно отвечают перед Клиентом в соответствии с действующим законодательством РФ и условиями договора. 2. Ответственность за качество услуг по договору несет Туроператор, сведения о котором содержатся в Приложении к настоящему договору. Туроператор обеспечивает оказание туристу всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристом и (или) иным заказчиком. Туроператор несет ответственность за наличие всех необходимых разрешений или лицензий на осуществление определенного вида деятельности. Туроператор несет ответственность перед Клиентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации Туристского продукта, заключенному Компанией как от имени Туроператора, так и от своего имени. 3. Клиент проинформирован, что Компания прилагает все усилия для предоставления Клиенту максимально актуальной и подробной информации о Туре, ориентируясь на личную проверку, отзывы туристов, а также информацию, полученную от Туроператора, поставщиков услуг и иных третьих лиц. При этом Компания не является органом пожарного надзора или санитарно-эпидемиологического надзора и не вправе проводить соответствующие инспекции поставщиков услуг. Клиент осознает и согласен с тем, что Компания не имеет возможности по дополнительной и (или) регулярной проверке безопасности оказываемых поставщиками услуг. Клиент проинформирован о своем праве обратиться с требованиями о возмещении вреда, причиненного жизни или здоровью или имуществу, и с иными аналогичными требованиями к руководству или сотрудникам поставщиков услуг даже при отсутствии договора с поставщиком услуг. При этом Компания вправе оказывать Клиенту соответствующую информационную и консультационную поддержку, направленную на защиту интересов Клиента (объемы такой поддержки определяются Компанией). 4. Компания отвечает перед Клиентом за исполнение своих обязанностей турагента, предусмотренных законом и настоящим договором. 5. Компания не несет ответственности в случае, если произошло исключение Туроператора из Единого федерального реестра туроператоров после заключения настоящего договора. 6. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, оказываемых на протяжении путешествия и перечисленных в Заявке, или замечаний относительно действий третьих лиц, непосредственно оказывающих Клиенту услуги, Компания рекомендует Клиенту незамедлительно обратиться к Туроператору и представителям принимающей стороны на местах, по телефонам, указанным приложениях к договору. Данная рекомендация (или ее неисполнение Клиентом) не исключает возможности защиты Клиентом своих прав любым установленным законом способом, а лишь способствует более оперативному решению вопросов и направлена на дополнительную защиту прав Клиента и на снижение его неудобств. 7. В случае неурегулирования возникшей проблемной ситуации на месте претензии к качеству Туристского продукта предъявляются Клиентом Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий. 8. Сведения о порядке и сроках предъявления Клиентом требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, а также информация об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности Туроператора и по банковской гарантии содержатся в приложении к настоящему договору. 9. **Настоящим договором установлен обязательный досудебный порядок урегулирования споров. В случае** возникновения **разногласий по договору между Клиентом и Компанией спор разрешается в претензионном порядке путем направления претензий и ответов на претензии.** 10. В случае недостижения соглашения в досудебном порядке спор разрешается в суде в соответствии с законодательством РФ. 11. Компания не несет ответственности перед Клиентом за понесенные Клиентом расходы, непредоставление Клиенту услуг и иные негативные последствия, возникшие:     * вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Клиентом сведений и документов, необходимых для исполнения договора;     * вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов;     * вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Клиента в период поездки;     * вследствие грубого нарушения Клиентом техники безопасности на маршруте, в т.ч. управления транспортным средством в нетрезвом состоянии;     * в случае, если вследствие отсутствия надлежащих документов или нарушения правил поведения в общественных местах Клиенту отказано в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице;     * вследствие ограничения права Клиента на выезд из РФ компетентными органами; в связи с объявлением полной или частичной мобилизации или с иными подобными мероприятиями;     * вследствие несоответствия услуг необоснованным ожиданиям Клиента;     * вследствие приобретения Клиентом услуг, не входящих в изначально забронированный туристский продукт;     * в случае, если Клиенту было отказано в оказании услуг вследствие нахождения Клиента в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, либо в случае, если действия (бездействие) Клиента наносят вред окружающим или имуществу третьих лиц, либо в случае наличия у Клиента заболеваний, препятствующих оказанию услуг или создающих угрозу для окружающих (Клиент обязан письменно уведомить Компанию о наличии таких заболеваний при заключении договора). 12. Компания не несет ответственности за любое самостоятельное изменение Клиентом условий обслуживания, повлекшее дополнительные затраты, и не производит оплату счетов Клиента за дополнительное, сверх заранее оговоренного, туристическое обслуживание по настоящему договору. 13. За убытки, причиненные Клиенту вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов, поездов, судов и иных транспортных средств, ответственность несет перевозчик в соответствии с российским и международным транспортным законодательством. Договор воздушной или железнодорожной перевозки пассажира – авиабилет, железнодорожный билет, иной перевозочный документ, выписанный на имя Клиента, – является самостоятельным договором Клиента (пассажира) с перевозчиком. По качеству услуг, предоставленных перевозчиком, Клиент вправе предъявить претензии непосредственно к перевозчику. 14. В случае, если действия Клиента нанесли ущерб Компании и третьим лицам, с Клиента взыскиваются убытки в размерах и в порядке, предусмотренных действующим законодательством. 15. Клиент несет ответственность за обеспечение надлежащей защиты от несанкционированного использования третьими лицами конфиденциальных данных, имеющих значение для исполнения настоящего договора, к которым относятся в том числе адреса электронной почты Компании. Любые действия с использованием указанных данных могут быть признаны действиями Клиента. 16. Клиент несет ответственность за наличие связи с Клиентом и туристами по указанным Клиентом контактным данным в течение всего срока действия договора и обязуется обеспечить такую связь. Компания не несет ответственности за неблагоприятные последствия или убытки (расходы) Клиента или туристов, связанные с невозможностью Компании, Туроператора или иных лиц связаться с Клиентом или туристом по указанным Клиентом контактным данным. 17. В случае, если Клиент по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных Туроператором или Компанией услуг во время путешествия, при отсутствии письменного заявления об отказе от исполнения договора, врученного Клиентом до начала путешествия, услуги считаются не оказанными по вине Клиента с применением положений ч. 2 ст. 781 ГК РФ. 18. Возврат оплаченных Клиентом денежных средств в предусмотренных законом случаях осуществляется по поручению и за счет Туроператора. Компания не несет обязанности по возврату денежных средств за свой собственный счет, если иное не установлено законом. Компания не несет ответственности за порядок возврата денежных средств, установленный Туроператором. Претензии к порядку возврата денежных средств Туроператора могут быть направлены Клиентом непосредственно Туроператору. Компания не имеет прав, полномочий и возможностей для того, чтобы повлиять на порядок возврата денежных средств Туроператора. Компания может лишь информировать Клиента о решениях и действиях Туроператора, однако не несет ответственности за такие решения и действия. 19. Компания не несет ответственности в случае наступления неблагоприятных для Клиента обстоятельств связанных с санитарно-эпидемиологической обстановкой, в том числе (но не только): в случае различных ограничений и последствий таких ограничений; в случае, если по решению органов государственной власти или поставщиков услуг у Клиента будут запрошены документы, справки, разрешения; в случае помещения туристов на карантин или в обсерватор по прилете в место временного пребывания, или по прилете в Россию, или в ходе путешествия; при отмене услуг в связи с ухудшением санитарно-эпидемиологической обстановки; в случаях, когда поставщики услуг (отели, авиакомпании) при наступлении обстоятельств непреодолимой силы в виде эпидемий или пандемий предлагают ваучеры на услуги и (или) отказывают в возврате денежных средств в обычно установленные сроки.   **7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**   1. Компания 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, не зависящих от Компании. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы каждая из сторон вправе отказаться от исполнения договора с применением последствий п. 5.4. настоящего договора. При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. 2. При невозможности исполнения договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, применяются положения ч. 3 ст. 781 ГК РФ, если иное не установлено действующим законодательством РФ. Компания информирует Клиента, что в некоторых случаях (в том числе при наступлении стихийных бедствий, эпидемий, пандемии или иных обстоятельствах непреодолимой силы) Правительством РФ, иными органами власти России или иностранных государств, Туроператором или поставщиками услуг может устанавливаться особый порядок возврата денежных средств, изменения или расторжения договора, переноса денежных средств на иные заявки. Компания, как правило, не имеет полномочий влиять на определение такого порядка, кроме того, Компания действует за счет и поручению третьих лиц (в том числе Туроператора), а потому не несет ответственности за действия государственных органов или третьих лиц, прямо или косвенно влияющих на возврат денежных средств, изменение или расторжение договора. В случае, если Клиент полагает, что его права нарушаются установленным государством или третьими лицами порядком возврата денежных средств, Клиент вправе защищать свои права всеми установленными законом способами, в том числе предъявлять требования к лицам, которые установили соответствующий порядок возврата денежных средств (Компания не несет ответственности за действия таких лиц). 3. **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА**    1. Все приложения и дополнения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью.    2. **Перед бронированием и оплатой по договору Клиент ознакомился с информацией, предоставленной Компанией в соответствии с п. 2.1.2 настоящего договора, а также с информацией:**  * о расписании рейсов и поездов перевозчиков, времени и месте сбора группы; об условиях договора перевозки, об условиях возврата и обмена билетов, в том числе об особенностях удержания денежных средств за чартерные билеты и невозвратные билеты; * об условиях проживания и питания в средстве размещения, о порядке предоставления услуг; * о расчетном часе заселения в отель и выселения из отеля; об условиях проживания и питания в средстве размещения, о порядке предоставления экскурсий; о том, что в непосредственной близости от отеля могут производиться строительные и иные работы; о том, что отдельные работы, не нарушающие оговоренные в договоре условия размещения туристов, могут производиться на территории отеля – данные обстоятельства не являются нарушением условий договора; о необходимости в целях исполнения предусмотренной законом обязанности по обеспечению личной безопасности хранить ценные вещи в сейфах гостиниц, отелей или иных средств размещения; * о правилах поведения во время Туристической поездки; * о состоянии природной среды в месте отдыха и о специфике погодных условий; * о санитарно-эпидемиологической обстановке в месте временного пребывания; * об опасностях, с которыми возможна встреча при совершении путешествия.   1. Клиенту настоятельно рекомендуется застраховать расходы, которые могут возникнуть у него вследствие непредвиденной отмены поездки («страхование от невыезда»). Данный вид страхования позволит существенно снизить степень негативных последствий при невозможности совершения Клиентом поездки по независящим от него причинам (болезнь Клиента и другие обстоятельства). Также Клиенту рекомендуется осуществить страхование иных рисков, связанных с совершением путешествия (в том числе при совершении путешествия, связанного с прохождением Клиентом маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья). Компания вправе оказать Клиенту содействие по оформлению медицинского и иных видов страхования.   2. Клиент предупрежден и согласен с тем, что в исключительных случаях возможна замена Туроператором услуг, входящих в Тур, на аналогичные услуги без взимания какой-либо доплаты со стороны Клиента.   3. В заключении договора может быть отказано в случае отказа Заказчика предоставить согласие на обработку персональных данных, необходимых для оказания услуг.   4. Клиент вправе выбрать способ акцепта оферты путем использования простой электронной подписи. При использовании простой электронной подписи Клиенту направляется текстовое сообщения (смс) с одноразовым кодом. Ключ простой электронной подписи применяется в соответствии с правилами, установленными оператором информационной системы. Клиент подтверждает, что является владельцем номера мобильного телефона, с которого подтвердит акцепт оферты, и несет ответственность в случае доступа третьих лиц к мобильному устройству. В случае использования ключа простой электронной подписи Клиент обязан соблюдать его конфиденциальность. Документ, подписанный простой электронной подписью, признается равнозначным документам на бумажных носителях, подписанным собственноручной подписью.   5. Клиент проинформирован и дает свое осознанное (совершенное по своей воле) согласие с тем, что согласно ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» обязательства Компании как посредника считаются исполненными с момента исполнения Компанией обязанностей турагента, предусмотренных законом и настоящим договором. Клиент проинформирован и согласен с тем, что в случае опротестования Клиентом оплат в связи с прекращением деятельности Туроператора или иного поставщика услуг банк и (или) платежная система могут отказать в удовлетворении требования Клиента об отзыве платежа, осуществленного Компании, по причине надлежащего исполнения Компанией установленных законом и договором обязанностей турагента.      1. **РЕКВИЗИТЫ КОМПАНИИ:** | |

ООО «РД-Трэвел»  
Юридический адрес: 115432, г. Москва, муниципальный округ

Даниловский вн.тер.г., 5-я Кожуховская ул., д. 10, помещ. VI, ком. 1

Фактический адрес: 115432 г. Москва, 5-я Кожуховская ул, д.10

телефон: +7 (495) 800-8-800

e-mail: [go@russiadiscovery.ru](mailto:go@russiadiscovery.ru" \o "mailto:go@russiadiscovery.ru)

сайт: [www.russiadiscovery.ru](http://www.russiadiscovery.ru" \o "http://www.russiadiscovery.ru)

ОГРН 1127747289471

ИНН\КПП 7729729154\772501001

р\с 40702810938000189579 в Московском банке Сбербанка России ПАО г. Москва

БИК 044525225 к\с 30101810400000000225