

ОФЕРТА НА ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

о реализации туристского продукта

город Москва

Настоящий документ, опубликованный в свободном доступе сети Интернет по адресу: www.anextour.ru (далее - Сайт), является официальным предложением (публичной офертой) и содержит все существенные условия договора на реализацию турпродукта.

Общество с ограниченной ответственностью «Анекс Туризм» (ООО «Анекс Туризм»), именуемое далее «**ТУРОПЕРАТОР**», предлагает неопределенному кругу юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (далее именуемых **ЗАКАЗЧИК**) в соответствии с нормами п.2 ст.437 ГК РФ заключить настоящий договор (далее Договор) на условиях, указанных ниже.

Полным и безоговорочным принятием (акцептом) условий настоящего Договора признается согласие **ЗАКАЗЧИКА** заключить такой договор, выраженное путем совершения конклюдентных действий по бронированию заявки.

В соответствии с нормами статьи 433 Гражданского кодекса Российской Федерации Договор признается заключенным, а письменная форма Договора считается соблюденной в порядке п. 3 ст. 434 ГК РФ с момента оплаты забронированных **ЗАКАЗЧИКОМ** Услуг. Принятие настоящей публичной оферты и ее акцепт **ЗАКАЗЧИКОМ** порождает обязанность для Сторон исполнения Договора независимо от его подписания Сторонами.

Статья 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1 **ТУРОПЕРАТОР** на основании запроса **ЗАКАЗЧИКА** подбирает и бронирует комплекс услуг по перевозке и размещению и иные услуги (далее - Туристский продукт или Услуги), **ЗАКАЗЧИК** обязуется оплатить в полном объеме забронированные Услуги. После полной оплаты забронированных Услуг **ТУРОПЕРАТОР** обязуется обеспечить их оказание.

1.2 **ЗАКАЗЧИК** обязуется самостоятельно отслеживать информацию о подтверждении или отклонении Заявки на бронирование Услуг посредством Личного кабинета. Подтверждение Заявки означает наличие мест и готовность Поставщика Услуг осуществить бронирование Услуг для Туристов, перечисленных в Заявке. В случае невозможности бронирования Услуг ввиду отсутствия свободных мест в гостинице и/или на транспорте, **ТУРОПЕРАТОР** направляет **ЗАКАЗЧИКУ** посредством личного кабинета отказ от бронирования заказываемого туристского продукта/Услуг.

1.3 Отклонение Поставщиком Услуг (Исполнителем) Заявки на бронирование (не подтверждение бронирования) является отменительным условием, вследствие чего настоящий договор прекращает свое действие без каких-либо неблагоприятных материальных последствий для обеих сторон.

1.4 Информация о составе забронированных **ЗАКАЗЧИКОМ** Услуг, их потребительских свойствах, существенных условиях оказания и их полная стоимость указывается в личном кабинете **ЗАКАЗЧИКА** и Заявке на бронирование.

1.5 В случае, когда **ЗАКАЗЧИК** действует на основании поручения и в интересах других лиц (далее – туристы **ЗАКАЗЧИКА**), то их полный список приводится в Подтверждении бронирования.

Статья 2. ИНФОРМИРОВАНИЕ ЗАКАЗЧИКА ОБ УСЛУГАХ

2.1 На основании предоставленных **ЗАКАЗЧИКОМ** для бронирования Услуг сведений ему предоставляются конфиденциальные логин и пароль для использования Личного кабинета, при помощи которого **ЗАКАЗЧИК** имеет право на сайте **ТУРОПЕРАТОРА** в «on-line» режиме получать информацию об Услугах, распечатать текст информационных памяток, а также иных документов и информации, необходимых для совершения путешествия. Информирование **ЗАКАЗЧИКА** производится также размещением информации на официальном сайте **ТУРОПЕРАТОРА**, а также возможно посредством СМС уведомления и рассылок на указанные **ЗАКАЗЧИКОМ** адреса электронной почты и номера телефонов.

2.2 **ТУРОПЕРАТОР** в форме письменных памяток, размещенных в разделе «Памятки туристам» на сайте <http://www.anextour.ru> предоставляет **ЗАКАЗЧИКУ** необходимую и достоверную информацию об обстоятельствах, условиях и особенностях совершения **ЗАКАЗЧИКОМ** путешествия в объеме, предусмотренном статьями 10, 14 Федерального закона № 132-ФЗ от 24.11.1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта"

2.3 **ТУРОПЕРАТОР**, используя способы связи, указанные **ЗАКАЗЧИКОМ** при бронировании Услуг, должен своевременно информировать **ЗАКАЗЧИКА** о том, что соблюдение его указаний и иные обстоятельства, зависящие от **ЗАКАЗЧИКА**, могут снизить качество оказываемой услуги или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок. В случае, если **ЗАКАЗЧИК** в разумный срок не заменит требования по оказанию услуг, **ТУРОПЕРАТОР** вправе отказаться от исполнения Договора и потребовать полного возмещения убытков.

Статья 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ТУРОПЕРАТОРА

3.1 **ТУРОПЕРАТОР** вправе:

- с согласия **ЗАКАЗЧИКА** изменить услуги, входящие в туристский продукт, в случае, если данные изменения необходимы для соблюдения требований безопасности и соблюдения условий и сроков предоставления услуг (заменить авиакомпанию, маршрут следования, размещения и пр.). Согласием **ЗАКАЗЧИКА** считается полученным с момента принятия измененных услуг (то есть отсутствие отказа **ЗАКАЗЧИКА** от внесения изменений в течение 24 часов после направления уведомления **ТУРОПЕРАТОРА**);

- если до и/или после начала путешествия выясняется, что Туристу Поставщиком Услуг не может быть предоставлена часть забронированных Услуг, или часть забронированных Услуг предоставлена ненадлежащего качества, **ТУРОПЕРАТОР** с согласия **ЗАКАЗЧИКА** предоставляет альтернативную замену без каких-либо дополнительных расходов для Туриста. В случае невозможности

предоставления альтернативы ТУРОПЕРАТОР производит перерасчет и осуществляет возврат денежных средств в размере стоимости не оказанных услуг. Согласием ЗАКАЗЧИКА считается полученным с момента принятия альтернативных услуг;

- рассматривать запросы и заявления ЗАКАЗЧИКА и/или туристов (кроме претензий к качеству туристского продукта) в сроки, установленные ТУРОПЕРАТОРОМ;

3.2 ТУРОПЕРАТОР обязан:

- оказать ЗАКАЗЧИКУ и (или) его Туристам все услуги, входящие в Туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых ТУРОПЕРАТОРОМ возлагается исполнение части или всех его обязательств перед ЗАКАЗЧИКОМ и (или) туристами.

- указать наименование, адрес места нахождения и почтовый адрес страховой компании, размер и реквизиты финансового обеспечения ТУРОПЕРАТОРА в Приложении №1.

- не позднее 24 часов до начала путешествия передать ЗАКАЗЧИКУ, документы, удостоверяющие право Туристов на получение оплаченных услуг, а также иные документы, необходимые Туристам для совершения путешествия, в том числе билет (электронный перевозочный документ), подтверждающий право на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному маршруту, согласованному в Договоре (в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки). Документы могут быть распечатаны из личного кабинета, или по согласованию с ЗАКАЗЧИКОМ переданы в аэропорт;

- при оформлении билета в электронном виде выдать ЗАКАЗЧИКУ выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках;

- обеспечить оформление страхового медицинского полиса в случае, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, а также оказать содействие по требованию ЗАКАЗЧИКА в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья);

- принять необходимые меры по обеспечению безопасности персональных данных ЗАКАЗЧИКА и туристов, в том числе при их обработке и использовании.

- в случае невозможности предоставления услуг по забронированной заявке по обстоятельствам, не зависящим от ТУРОПЕРАТОРА, сообщить ЗАКАЗЧИКУ о возможных изменениях и согласовать внесение таких изменений в заявку. В случае несогласия ЗАКАЗЧИКА с внесением изменений в заявку ТУРОПЕРАТОР производит аннуляцию туристского продукта в соответствии с п. 2.3 Договора;

- в случае аннуляции ЗАКАЗЧИКОМ заявки вернуть денежные средства за вычетом фактически понесенных расходов ТУРОПЕРАТОРА, удержанных Поставщиком услуг и стоимости оказанных услуг (страховки от невыезда, изготовление визы и пр.);

Статья 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

4.1 ЗАКАЗЧИК и его туристы имеют право:

- при обращении к ТУРОПЕРАТОРУ получить необходимую и достоверную информацию по всем существенным условиям путешествия;

- получить оплаченные Услуги надлежащего качества и объема;

- на беспрепятственный доступ к средствам связи;

- приобретать дополнительные услуги у Поставщика услуг во время совершения путешествия (экскурсии и иные развлекательные услуги, услуги аренды автомобиля и пр.);

- на обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;

- требовать возмещения убытков в случае невыполнения договорных обязательств ТУРОПЕРАТОРОМ в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- в случаях неисполнения ТУРОПЕРАТОРОМ принятых на себя обязательств обратиться за получением экстренной помощи за счет средств резервного фонда Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь», действительным членом которой является ТУРОПЕРАТОР;

- на содействие органов власти страны временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи.

4.2 ЗАКАЗЧИК обязан:

- произвести полную и своевременную оплату Услуг в соответствии с условиями настоящего Договора;

- ознакомить всех Туристов ЗАКАЗЧИКА с содержанием настоящего Договора и Приложений к нему, а также со всей информацией, предоставленной ТУРОПЕРАТОРОМ. ЗАКАЗЧИК несет за исполнение данного обязательства полную и самостоятельную ответственность.

- предоставить ТУРОПЕРАТОРУ свои контактные данные, а также контактные данные Туристов, необходимые для оперативной связи;

- предоставить ТУРОПЕРАТОРУ документы и сведения, необходимые для исполнения Договора (в том числе для оформления визы), самостоятельно отвечать за ущерб, который возник у ТУРОПЕРАТОРА или Туристов по причине предоставления им ТУРОПЕРАТОРУ недостоверных сведений или ненадлежащих, недостаточных документов и/или их не своевременного предоставления, а также вследствие других нарушений ЗАКАЗЧИКОМ или Туристами условий Договора;

- своевременно информировать ТУРОПЕРАТОРА о не оказании или ненадлежащем оказании Услуг;

- отслеживать информацию о забронированном туристском продукте как на сайте ТУРОПЕРАТОРА, так и на сайтах третьих лиц, оказывающих услуги в составе туристского продукта (авиаперевозчиков, отелей, страховых компаний и пр.).

4.3 ЗАКАЗЧИК и его туристы должны иметь надлежащим образом оформленные заграничные

паспорта, так как наличие действительного и надлежащим образом оформленного документа, удостоверяющего личность гражданина, является гражданской обязанностью ЗАКАЗЧИКА и его туристов.

4.4 ЗАКАЗЧИК должен соблюдать сам и обеспечить соблюдение всеми туристами ЗАКАЗЧИКА правил и условий совершения путешествия, в частности:

- исполнять правила въезда, выезда и проживания в местах размещения в странах транзитного проезда и временного пребывания;
- соблюдать законодательство страны временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;
- сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране временного пребывания;
- соблюдать во время путешествия правила личной гигиены, меры профилактики заболеваний и правила безопасности;
- заблаговременно за 4 часа, но не позднее установленного перевозчиком времени, прибыть в аэропорт начала и окончания путешествия для регистрации и прохождения досмотра и иных предполетных формальностей.
- получить в согласованном месте и в установленное время документы, удостоверяющие право туристов на получение услуг, входящих в Туристский продукт, и своевременно передать их туристам;
- в случае бронирования услуг во время совершения путешествия ознакомиться с информацией о Поставщике услуг, а также об особенностях предоставления приобретенной услуги, порядке отказа от услуг и иных существенных условиях, которые указываются в предоставленных туристам ваучере, договоре, брошюрах или иных документах, подтверждающих право туристов на приобретенную услугу. В случае возникновения споров в части приобретенной туристами во время совершения путешествия услуги, претензия должна быть составлена и предоставлена непосредственно представителю Поставщика услуг в стране временного пребывания.

Статья 5. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ТУРПРОДУКТА

5.1 Общая цена туристского продукта (далее также – цена Договора) указана в личном кабинете ЗАКАЗЧИКА и счете на оплату. Оплата осуществляется в рублях Российской Федерации путем перечисления денежных средств ЗАКАЗЧИКОМ на расчетный счет ТУРОПЕРАТОРА в течение одного рабочего дня с момента бронирования, если иной срок оплаты не указан в Личном кабинете ЗАКАЗЧИКА и Заявке на бронирование.

5.2 После оплаты, но не позднее, чем за 24 часа до начала путешествия, ЗАКАЗЧИКУ предоставляется возможность, посредством Личного кабинета распечатать в «on-line» режиме на сайте <http://www.anextour.ru/b2c> пакет документов, подтверждающих право ЗАКАЗЧИКА на оплаченные им Услуги. Как правило, пакет включает в себя проездные документы, страховой полис, ваучер, и информационные материалы об особенностях путешествия. В зависимости от целей путешествия пакет может содержать и иные документы.

Статья 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ГАРАНТИИ СТОРОН

6.1 ЗАКАЗЧИК самостоятельно несет полную ответственность за последствия предоставления ТУРОПЕРАТОРУ недостоверных или недостаточных сведений, а также за несвоевременное их предоставление.

6.2 ЗАКАЗЧИК настоящим гарантирует, что имеет законные основания и полномочия действовать в интересах всех туристов ЗАКАЗЧИКА, от имени которых им заключен настоящий Договор, и все туристы ЗАКАЗЧИКА предупреждены им об этих обстоятельствах. В случае нарушения данной гарантии ЗАКАЗЧИК обязан компенсировать как туристам, так и ТУРОПЕРАТОРУ понесенные ими убытки.

6.3 ЗАКАЗЧИК несет ответственность за своевременное получение, отслеживание информации как на сайте ТУРОПЕРАТОРА, так и на сайтах Поставщиков услуг и доведение данной информации до сведения всех туристов.

6.4 В случае невозможности туристов воспользоваться забронированными услугами по вине ЗАКАЗЧИКА и/или самих туристов, ЗАКАЗЧИК обязан компенсировать затраты, понесенные ТУРОПЕРАТОРОМ и/или туристами в полном объеме.

6.5 ТУРОПЕРАТОР не несет ответственность:

- за возможный ущерб, нанесенный ЗАКАЗЧИКУ по его собственной вине или по вине третьих лиц, предоставивших во время совершения путешествия по инициативе ЗАКАЗЧИКА услуги, которые не являются предметом настоящего Договора, и не оговорены в Договоре и в Приложениях к нему;
- за действия Поставщика услуг, с которыми у ЗАКАЗЧИКА заключены отдельные договоры, если только невозможность исполнения или ненадлежащее оказание услуг возникло по вине ТУРОПЕРАТОРА. В случае возникновения спорных ситуаций по заключенным ЗАКАЗЧИКОМ отдельным договорам во время совершения путешествия, они должны быть решены туристами самостоятельно путем составления претензий в адрес компании, предоставляющих данные услуги в стране тура. ТУРОПЕРАТОР вправе оказать содействие в урегулировании возникшего спора. Решение о компенсации и обоснованности претензии Туристов принимается Поставщиком услуг;
- ненадлежащее исполнение или неисполнение страховщиком своих обязательств по договору страхования. ЗАКАЗЧИК и/или его туристы при наличии нарушений со стороны какого-либо из названных лиц вправе обратиться с претензией и иском непосредственно к страховщику, допустившему нарушение обязательств;
- за действия посольств (консульств) иностранных государств, иных организаций, за исключением организаций, которые привлечены ТУРОПЕРАТОРОМ для оказания услуг, входящих в Туристский продукт, в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке) въездных виз туристам по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство) в

установленные сроки были представлены все необходимые документы; в этом случае ЗАКАЗЧИКУ возвращается стоимость оплаченного Туристского продукта за вычетом документально подтвержденных расходов ТУРОПЕРАТОРА, а также части выполненной ими работы (оказанной услуги) до получения извещения об отказе туристам во въездной визе;

- за решения российских или иностранных организаций, нанесших ущерб ЗАКАЗЧИКУ и/или его туристам, если только эти решения не были вызваны неисполнением ТУРОПЕРАТОРОМ взятых на себя договорных обязательств.

- за отказ туристам в выезде/въезде при прохождении паспортного пограничного или таможенного контроля, либо применение к ним органами, осуществляющими пограничный или таможенный контроль, штрафных санкций по причинам, не связанным с выполнением ТУРОПЕРАТОРОМ своих обязательств по Договору;

- если для обеспечения безопасности пассажиров или вследствие возникновения обстоятельств непреодолимой силы (в т.ч. неблагоприятные метеорологические условия), условия выполнения перевозки были изменены: включая, но не ограничиваясь, предоставлением для перевозки другого транспортного средства, уменьшением загрузки вместимости транспортного средства, принятием решения об окончательном времени вылета, об изменении маршрута перевозки, отмене вылета, прекращении полета, совершении в течение полета вынужденных посадок.

- за неисполнение обязательств по Договору в случае, если ЗАКАЗЧИК и/или его туристы по своей вине, по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовались всеми или частью предоставленных Услуг.

6.6 ТУРОПЕРАТОР несет ответственность за надлежащее оказание ЗАКАЗЧИКУ и туристам забронированных услуг в части принятых настоящим Договором обязательств.

6.7 Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если неисполнение является следствием непредсказуемых и непреодолимых обстоятельств и событий, не зависящих от воли Сторон. Указанные события должны носить чрезвычайный, непредвиденный и непредотвратимый характер и возникнуть после заключения Договора, а также должны быть установлены официальными органами России или страны временного пребывания или носить общеизвестный характер.

6.8 В случае возникновения непредсказуемых и непреодолимых обстоятельств и событий, не зависящих от воли Сторон исполнение обязательств по Договору продлевается на срок действия данных обязательств. Сторонами может быть внесено изменение в условия настоящего Договора. Если действия указанных обстоятельств продолжается более трех месяцев, Стороны вправе расторгнуть договор. В случае отказа от исполнения Договора ЗАКАЗЧИКОМ оплате подлежит сумма оказанных услуг и фактически понесенных расходов ТУРОПЕРАТОРА, удержанных Поставщиком услуг.

Статья 7. УСЛОВИЯ РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

7.1 Настоящий Договор, являясь публичной офертой ТУРОПЕРАТОРА, вступает в силу с момента ее акцепта, и действует до момента полного исполнения Сторонами обязательств по настоящему Договору.

7.2 Договор может быть изменен или расторгнут в случаях и порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, в том числе по соглашению Сторон, оформленному в письменной форме.

7.3 ЗАКАЗЧИК проинформирован о праве предлагать включение в Договор своих вариантов договорных условий, не противоречащих требованиям законодательства.

7.4 Любые изменения в Туристский продукт, иные условия подтвержденной заявки на бронирование допускаются по соглашению Сторон. В противном случае внесение по инициативе ЗАКАЗЧИКА изменений в Туристский продукт и иные условия подтвержденной заявки на бронирование означает аннулирование действующего бронирования. При этом ЗАКАЗЧИК возмещает ТУРОПЕРАТОРУ фактически понесенные им расходы. Новое бронирование оформляется путем подачи новой заявки.

7.5 Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны при заключении Договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения ЗАКАЗЧИКОМ поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь ЗАКАЗЧИКА, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства);
- призыв гражданина на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, либо поступление на военную службу по контракту в период с 24 февраля 2022 года, либо заключение контракта о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации, в период с 24 февраля 2022 года.

При расторжении Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств возмещение убытков осуществляется в соответствии с фактическими затратами Сторон.

7.6 Последствия отказа одной из Сторон от исполнения обязательств по настоящему Договору определены законодательством РФ.

7.7 В случае, если до начала путешествия ТУРОПЕРАТОР доводит до ЗАКАЗЧИКА информацию о том, что соблюдение указаний ЗАКАЗЧИКА и иные, зависящие от ЗАКАЗЧИКА обстоятельства, могут снизить качество услуг, входящих в Туристский продукт, или влекут за собой невозможность их оказания в установленные сроки, то ЗАКАЗЧИК должен в разумный срок изменить указания о способе и/или сроках оказания услуг либо устранить иные обстоятельства, которые могут снизить качество

услуг. Если ЗАКАЗЧИК не изменяет указаний о способе и/или сроках оказания услуг, входящих в Туристский продукт, либо не устраняет иные зависящие от него обстоятельства, то ТУРОПЕРАТОР вправе отказаться от исполнения Договора и удержать с ЗАКАЗЧИКА сумму понесенных убытков.

7.8 При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью ЗАКАЗЧИКА и/или туристов ЗАКАЗЧИКА, а равно опасности причинения вреда их имуществу, ЗАКАЗЧИКУ возвращается денежная сумма, равная общей цене Туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных услуг, входящих в Туристский продукт. Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

Статья 8. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

8.1 Претензии к качеству туристского продукта предъявляются 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.

8.2 При возникновении споров, связанных с исполнением Сторонами обязательств по настоящему Договору, Стороны предпримут все усилия для их разрешения путем переговоров, в случае неурегулирования разногласий путем переговоров спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Статья 9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1 ЗАКАЗЧИК вправе обратиться к ТУРОПЕРАТОРУ для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), в том числе по причинам, не зависящим от ЗАКАЗЧИКА (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности ТУРОПЕРАТОРА.

9.2 Сведения о заключении в пользу туристов договора добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию туриста в страну временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания указаны в Приложении к настоящему договору.

9.3 ЗАКАЗЧИК предоставляет согласие, а также подтверждает, что им получено согласие от всех туристов, указанных в Заявке на бронирование к Договору, на обработку и передачу своих персональных данных и персональных данных лиц, указываемых в заявке на бронирование, ТУРОПЕРАТОРУ, а также третьим лицам для исполнения Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы и пр.).

9.4 Обмен юридически значимыми сообщениями Стороны осуществляют посредством Личного кабинета ЗАКАЗЧИКА на сайте <http://www.anextour.ru/personel-cabinet>, электронной почты и смс-сообщений. Фактом согласия ЗАКАЗЧИКА на получение уведомлений данными способами является заключение настоящего Договора.

9.5 Все приложения, а также изменения (дополнения) к Договору являются его неотъемлемой частью.

9.6 Акцептуя настоящую оферту, ЗАКАЗЧИК подтверждает свое ознакомление со всеми условиями настоящего договора и Приложениями к нему, а также информацией, размещенной на сайте ТУРОПЕРАТОРА и Поставщиков услуг.

9.7 Во всем ином, что не урегулировано Договором, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

ТУРОПЕРАТОР:

ООО «Анекс Туризм»

ОГРН 5167746402324 ИНН 7743184470 КПП 771501001

Юр. адрес: 127018, г. Москва, ул. Двинцев, д. 12, к. 1, эт. 8, ком. 8 (часть)

Расчетный счет 40702810438000136239 в ПАО «Сбербанк»

Корр. счет 30101810400000000225

БИК 044525225

Генеральный директор Мусаоглу Элдар



ЗАЯВКА НА БРОНИРОВАНИЕ № _____
ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ СВОЙСТВА ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА
СОСТАВ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

1. Сведения о туристах (на русском и/или на английском языках)

Фамилия, имя, отчество (при наличии) туриста	Пол (муж, жен.)	Дата рождения	Паспортные данные (паспорт гражданина Российской Федерации и (или) заграничный паспорт) в зависимости от страны посещения
Итого: туристов совершеннолетних, 0 детей до 18 лет			

2. Программа пребывания и маршрут путешествия:

Страна, город/курорт	Даты пребывания, количество ночей/дней:

3. Средство размещения:

Наименование (место нахождения средства размещения)	Категория средства размещения	Даты заезда и выезда
Категория номера	Тип размещения в номере (количество человек в номере)	Категория питания

4. Информация об услугах перевозки

Маршрут	Класс обслуживания	Дата	Примечание

5. Услуги по перевозке ЗАКАЗЧИКА в стране (месте) временного пребывания:

ФИО туристов	Класс обслуживания	Дата	Примечание

6. Экскурсионная программа (включая информацию о наличии экскурсовода (гида) и (или) гида-переводчика и (или) инструктора-проводника):

--

7. Иные дополнительные услуги:

--

8. Сведения о договоре добровольного медицинского страхования в пользу туристов

--

9. Визовые услуги:

Фамилия, имя, отчество (при наличии) туриста	Оформление визы

10. Общая цена Туристского продукта: _____

НДС не облагается

сумма цифрами:

11. Способы и сроки оплаты:

11.1. ЗАКАЗЧИК обязан перевести денежные средства единовременным платежом на расчетный счет ТУРОПЕРАТОРА в размере 100% от общей цены туристского продукта в срок до _____ (по Московскому времени).

11.2. В случае невозможности осуществления 100% оплаты ЗАКАЗЧИК обязан: произвести предварительную оплату туристского продукта в размере 50 % в срок до _____ числа (по Московскому времени). Оставшиеся денежные средства должны быть перечислены не позднее 20:00 03.08.2022 (по Московскому времени).

При этом Заказчик подтверждает и согласен с условием, что общая цена туристского продукта в рублях может измениться в зависимости от внутреннего курса Туроператора на дату оплаты оставшейся суммы.

В случае невнесения ЗАКАЗЧИКОМ денежных средств в сроки, установленные настоящим Приложением, заявка автоматически аннулируется 19:50 11.01.2022 (по Московскому времени) по причине одностороннего отказа ЗАКАЗЧИКА от исполнения Договора.



1. Перечень информации, доведенной до ЗАКАЗЧИКА.

ТУРОПЕРАТОРОМ ДО ЗАКАЗЧИКА ДОВЕДЕНА СЛЕДУЮЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ:
О потребительских свойствах Туристского продукта, о правилах и условиях его эффективного и безопасного использования
О правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания
Об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания; о необходимом для получения визы пакете документов и о порядке и сроках их представления; о требованиях к сроку действия заграничных паспортов
О таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических, пользования страховым полисом, проживания в отеле, совершения авиаперелета и иных правилах совершения путешествия (в объеме, необходимом для совершения путешествия), в том числе визовые формальности в странах транзитного проезда, а также о порядке выезда за границу несовершеннолетних граждан РФ, в том числе, и без сопровождения законных представителей ребенка
Об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды, национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания
О порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия)
Об опасностях, с которыми Заказчик и туристы могут встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями
О мерах, которые необходимо предпринять для сохранности денег и ценных вещей (в том числе доведение информации о возможности хранения ценностей в сейфе).
О мерах обеспечения личной безопасности и соблюдении требований безопасности во время совершения путешествия
О месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Заказчик может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Заказчика
О возможности застраховать свои возможные финансовые риски, которые могут возникнуть вследствие невозможности совершения путешествия (например, по причине внезапного заболевания, не получения въездной визы и т.п.) или вынужденного досрочного возвращения из поездки, заключив договор страхования на случай невыезда или досрочного возвращения из-за границы.
О порядке и сроках предъявления требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также требований о возмещении реального ущерба Заказчику или туристу за счет средств фонда персональной ответственности туроператора при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера
О праве туроператора удерживать фактически понесенные расходы в связи с отказом от услуг. К фактически понесенным расходам относятся в том числе, но не ограничиваясь, удержания, произведенные Поставщиками услуг.
О порядке и сроках предъявления требований о возмещении реального ущерба Заказчику или туристу за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера
О возможности туриста добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором своих обязательств по договору, а также иные риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора

Об условиях договора добровольного страхования, которыми предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, ее оплату и организацию возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о местонахождении, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается в пользу туриста от имени страховщика и пр.)

О необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной ему в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о возвращении тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований

О последствиях отказа заключения договора добровольного страхования

О членстве Туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма

О возможности Заказчика и туристов обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений);

О переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма принадлежащего Заказчику права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма при оказании экстренной помощи Заказчику

О содержании Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта"

О возможности Заказчика и туристов получить сведения, содержащиеся в единой информационной системе электронных путевок, в порядке и срок, которые установлены правилами функционирования единой электронной системы электронных путевок, утвержденными Правительством Российской Федерации, в том числе в целях защиты своих прав.

О порядке и сроках бронирования и аннуляции услуг проживания, а также о порядке и сроках заселения в соответствии с правилами, установленными в забронированном Заказчиком средстве размещения

Приобретаемый Туристский продукт не предусматривает вселение в номер отеля немедленно по прибытию, а также выселение из номера непосредственно перед убытием из отеля. Время заселения/выселения в/из номера отеля устанавливается каждым отелем самостоятельно с учетом принятого в этой стране/регионе расчетного часа;

В Туристский продукт входит размещение; цена которого рассчитывается Туроператором исходя из количества ночей проживания, и именно это время и оплачивается Заказчиком и (или) Туристом, вне зависимости от того, насколько не полностью он мог использовать дни заезда или выезда из отеля;

В случае освобождения Заказчиком номера позже расчетного часа (ровно, как и заселение в номер раньше расчетного часа) администрация отеля имеет право требовать от Заказчика дополнительной оплаты, часто в размере стоимости полных суток проживания в отеле независимо от фактически проведенного в номере отеля времени до/после наступления расчетного часа;

В непосредственной близости от отеля могут в любое время начаться строительные, инженерные работы, возводиться или находиться коммуникации и оборудование, могут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации, осветительные мачты, могут проходить пешеходные, автомобильные, железные дороги и т.д., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т.д., при этом указанные явления находятся вне сферы компетенции Сторон Договора, и они не несут ответственности по данным обстоятельствам;

Заказчик и/или туристы должны за свой счет производить расходы, связанные:

- с перевозкой сверхнормативного багажа; с доплатой за проживание;
- оплатой дополнительного проживания, в случае если в последний день пребывания номер не будет освобожден до расчетного часа, установленного правилами места размещения;
- с возмещением третьим лицам ущерба, вызванного виновными действиями или бездействием Заказчика и/или туристов;
- с оплатой услуг, не входящих в заказанный туристский продукт.

Если авиаперевозка осуществляется чартерными рейсами, то по правилам, установленным перевозчиками, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ, при отказе пассажира от услуг перевозки провозная плата возврату не подлежит.

Начало и окончание путешествия определяются датами вылета соответствующих рейсов. Время вылета чартерных рейсов, обозначенное при бронировании, не является окончательным и может быть изменено. За сутки до выезда необходимо уточнять время вылета на сайте перевозчика, а также на информационном стенде средства размещения.

Поставщик услуг вправе урегулировать спор без привлечения Туроператора, в том числе, осуществить компенсацию за не оказанные/ненадлежаще оказанные услуги путем предоставления дополнительных услуг (улучшение категории номера, комплименты от отеля, экскурсионные услуги и пр.). В случае принятия туристами указанных компенсаций спор считается урегулированным.

Срок рассмотрения заявлений и запросов Заказчика и/или туристов (за исключением претензий к качеству оказанных услуг) может составить девяносто дней с момента принятия такого заявления и запроса в работу Туроператором. Срок рассмотрения может быть увеличен Туроператором.

Подготовка документов, ответов на запросы, справок и иных документов осуществляется по установленной Туроператором форме.

О правах субъектов персональных данных, закрепленных в главе 3 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»

О необходимости оформления документов, подтверждающих представление Заказчика от имени Туристов, а также о необходимости получения согласия на передачу Туроператору их персональных данных

О возможности направления Туроператору письменного сообщения об отзыве согласия на обработку персональных данных Заказчика, а также всех лиц, от имени и в интересах которых оно дано, в произвольной форме, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

2.Способы информирования ЗАКАЗЧИКА

Для надлежащего исполнения обязательств по Договору ЗАКАЗЧИК поручает ТУРОПЕРАТОРУ использовать следующие возможности для передачи необходимой ЗАКАЗЧИКУ информации, и несет личную ответственность в случае, если ТУРОПЕРАТОР передаст информацию, а ЗАКАЗЧИК не сможет ее получить тем способом, который он ниже указал (не заполненные графы перечеркиваются крестом - X):

Оплатой забронированного туристского продукта Заказчик подтверждает свое ознакомление и согласие с указанной информацией, информацией размещенной на сайте Туроператора, и получение соответствующих материалов, в т.ч., но не ограничиваясь, памяток туристов.

Устное сообщение или направление СМС-сообщения по номерам телефонов	
Электронное письмо по адресу	

ЗАКАЗЧИК обязуется довести настоящую информацию до сведения всех туристов, указанных в Договоре.

В порядке ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – ФЗ «О персональных данных») с целью исполнения определенных сторонами условий договора о реализации туристского продукта свободно, своей волей и в своих интересах Заказчик дает согласие ООО «Анекс Туризм» (127018, г. Москва, ул. Двинцев, д. 12, к. 1, эт. 8, ком. 8 (часть) на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку своих персональных данных, а также персональных данных Туристов, указанных в Заявке на бронирование к заключенному Договору о реализации туристского продукта. Персональные данные в объеме, указанном в Заявке на бронирование предоставляются с целью совершения действий, предусмотренных ст. 3 ФЗ «О персональных данных», а именно: заключения и исполнения договоров, а также передачу данных третьим лицам, непосредственно оказывающим услуги, входящие в реализуемый туристский продукт: Туроператору, Поставщику услуг, перевозчикам, отелям, страховым компаниям и т.п., в целях реализации приобретаемого туристского продукта, использовать все вышеперечисленные данные для:

- бронирования туристского продукта;
- заключения и исполнения договоров по оказанию услуг, входящих в состав туристского продукта;
- совершения иных фактических действий, связанных с оказанием услуг, входящих в состав туристского продукта.

Настоящим дополнительно Заказчиком дается согласие ТУРОПЕРАТОРУ на хранение и использование персональных данных, как своих так и Туристов, указанных в Заявке на бронирование в период и после прекращения тура, с целью направления информации (по электронной почте, в письменном виде, посредством смс-информирования и с использованием социальных сетей) об условиях предоставления скидок, дополнительных сведений о туристских продуктах Туроператора, рекламной информации и продукции, сведений о новых туристских продуктах Туроператора.

Считать на срок действия настоящего Соглашения персональные данные всех лиц, от имени и в интересах которых оно дано - общедоступными персональными данными.

Настоящее согласие может быть отозвано субъектом персональных данных в письменной форме.



Информация о лицах, предоставляющих услуги

1. Сведения о ТУРОПЕРАТОРЕ*:

Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «Анекс Туризм»
Сокращенное наименование	ООО «Анекс Туризм»
Адрес (место нахождения)	127018, г. Москва, ул. Двинцев, д. 12, к. 1, эт. 8, ком. 8 (часть)
Почтовый адрес	127018, г. Москва, ул. Двинцев, д. 12, к. 1
Реестровый номер	РТО 018486
Телефон	8 (499) 654 04 04
Электронная почта/Сайт	support@anextour.com/ www.anextour.ru
Режим работы	Пн-пт: с 10-00 до 19-00 Сб-вс: выходные дни

* **ТУРОПЕРАТОР**, действуя от своего имени по поручению и за счет иностранного туроператора «Anex Tourism Worldwide DMCC» (далее – Поставщик Услуг), реализует на территории Российской Федерации турпродукт в сфере выездного туризма, сформированный Поставщиком Услуг в соответствии с п. 4.1. Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ.

С целью реализации услуг в сфере внутреннего туризма **ТУРОПЕРАТОР** заключает договоры с поставщиками услуг по предоставлению проживания, перевозки, экскурсионных услуг, страхования и пр. (далее – Контрагенты).

2. Сведения об организации, предоставившей ТУРОПЕРАТОРУ финансовое обеспечение ответственности:

Общий размер финансового обеспечения ТУРОПЕРАТОРА составляет 720 000 000 (семьсот двадцать миллионов) рублей.

Финансовое обеспечение предоставлено: Страховое публичное акционерное общество «Ингосстрах» (сокращенное наименование СПАО «ИНГОССТАХ») (по тексту – страховая компания или СТРАХОВЩИК) по договору страхования гражданской ответственности ТУРОПЕРАТОРА: № 433-193888/24 от 11.12.2024 г. Срок действия финансового обеспечения: с 17.01.2025 по 16.01.2026 г.

Юридический адрес СТРАХОВЩИКА: ул. Пятницкая, 12 / стр. 2

Почтовый адрес РФ, 127994, г. Москва, ГСП-4, ул. Лесная, 41

Тел.: +7(495) 641-41-70, e-mail: profclaims@ingos.ru

3. Сведения об объединении туроператоров, в сфере выездного туризма, членом которого является ТУРОПЕРАТОРА:

Наименование объединения	Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ»
Адрес (местонахождение) организации	101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47
Телефон "Горячая линия"	+7 (800) 100-41-94; +7 (495) 981-51-498
Электронная почта/Сайт	Электронная почта: secretary@touroom.ru Сайт: www.tourpom.ru

4. Порядок обращения ЗАКАЗЧИКА в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи.

4.1. Экстренная помощь оказывается ЗАКАЗЧИКУ (здесь и далее под ЗАКАЗЧИКОМ также понимаются и туристы ЗАКАЗЧИКА) безвозмездно на основании обращения, которое может быть направлено в объединение туроператоров любым способом, позволяющим установить автора обращения и должно содержать в себе указание на фамилию, имя и отчество туриста (туристов), адрес места нахождения туриста (туристов), номер договора о реализации туристского продукта и наименование ТУРОПЕРАТОРА, контактную информацию автора обращения, обстоятельства (факты), свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором



обязательств по договору о реализации туристского продукта). Решение об оказании туристу экстренной помощи или об отказе в ее оказании принимается объединением туроператоров в течение 24 часов.

4.2. В случае оказания Ассоциацией экстренной помощи туристу, право требования к страховой компании о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора переходит от туриста к Ассоциации.

4.3. Для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора Заказчик или его законный представитель вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

4.4. К требованию турист и (или) иной заказчик прилагают следующие документы:

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

- Копию договора о реализации туристского продукта (с предъявлением его оригинала);

- Документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Оплатой забронированных Услуг ЗАКАЗЧИК подтверждает свое ознакомление с указанной информацией.

